



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
CARRERA DE CONTABILIDAD**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

**“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA
RECAUDACIÓN DE INGRESOS POR LOS SERVICIOS
MÉDICOS OCUPACIONALES DE LA EMPRESA “BGL
S.A.C.” EN EL DISTRITO DE SURQUILLO EN LOS AÑOS
2015-2016”**

**TÍTULO por el cual se opta:
CONTADOR PÚBLICO**

**TITULANDOS:
ESCALANTE FIGUEROA, BETANIA
GUADALUPE BENAVENTE, SUSAN KATHERINE
ROJAS FARFÁN, LISBETH**

Lima – Perú

2017

DEDICATORIA

A Dios por permitirnos seguir estudiando para optar por el grado Académico de Contador Público. A nuestra Familia por su constante apoyo en la superación personal.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal evaluar el control interno de la facturación y su impacto en la recaudación de ingresos por los servicios médicos ocupacionales de la empresa “BGL S.A.C.” en el distrito de Surquillo de la provincia de Lima y en el departamento de Lima, en los años 2015-2016. Esta investigación también analizó de qué manera influye en la recaudación de ingresos, facturar fuera de fecha las campañas médicas, y la entrega de resultados por los servicios médicos ocupacionales protocolares a los diferentes clientes de la empresa “BGL S.A.C”.

La metodología utilizada para esta investigación fueron los métodos inductivo, deductivo, análisis y síntesis. Cada uno de estos métodos nos permitió poder elaborar un trabajo más desarrollado, ya que estos nos brindaron guías para poder analizar más a fondo el tema.

Mediante la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el control interno influye en la recaudación de los ingresos por los servicios médicos ocupacionales. Sin embargo, el control que existe es mínimo. Por ello, se implementará el modelo COSO 2013 para mejorar los resultados de la prestación de servicios. Así mismo, recomendar a las personas de cada área las medidas correctivas que deben implementar y/o mejorar para optimizar los servicios y disminuir los riesgos.

ÍNDICE

RESUMEN	III
INTRODUCCIÓN	VIII
CAPÍTULO I:	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	10
1.2 Delimitación de la Investigación.....	11
1.3 Formulación del Problema de la Investigación	12
1.3.1. Problema Principal.....	12
1.3.2. Problemas Secundarios	12
1.4 Objetivos de la Investigación.....	12
1.4.1 Objetivo General.....	12
1.4.2. Objetivos Específicos	12
1.5 Indicadores de Logros de Objetivos	13
1.6 Justificación e Importancia.....	13
1.7 Limitaciones.....	14
CAPÍTULO II:	15
MARCO TEÓRICO	15
2.1 Fundamentación del Caso	15
2.1.1 Control Interno	15
A) Definición del Control Interno	15
B) Modelos de Sistemas de Control Interno	16
2.1.2. Recaudación de Ingresos	23
A) Definición de Ingresos.....	23
B) Estados Financieros.....	26
C) Indicadores Financieros	29
2.2 Antecedentes históricos.....	32
2.3 Definición Conceptual de Términos Contables	34
CAPÍTULO III:	36
METODOLOGÍA	36
3.1 Diseño de la Investigación.....	36
3.2 Población y muestra.....	36

3.3 Método de la Investigación.....	37
3.4 Tipo de Investigación.....	38
3.5 Técnicas e Instrumentos	38
3.6 Matriz de operacionalización de las variables	39
3.7 Instrumento de recolección de datos	41
CAPÍTULO IV:	44
RESULTADOS	44
4.1 Descripción e Interpretación de Resultados	44
4.2 Propuestas de solución	52
CAPÍTULO V:	53
5.1 Planteamiento del caso práctico	53
5.2 Contabilización	65
5.3 Estados Financieros	65
CAPÍTULO VI:	70
ESTANDARIZACIÓN	70
6.1 Normas técnicas	70
6.1.1 Norma Internacional de Contabilidad – NIC 1 Presentación de Estados Financieros.....	70
6.1.2 Normas Internacional de Contabilidad – NIC 18 Ingresos de Actividades Ordinarias	70
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	74
BIBLIOGRAFÍA	76

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°1: Indicadores de logros de objetivos	13
TABLA N°2: Población y muestra.....	37
TABLA N°3: Matriz de operacionalización de las variables.....	39
TABLA N° 4: Resultado de la encuesta. General	44
TABLA N° 5: Resultado de la encuesta. Variable 1.....	48
TABLA N° 6: Resultado de la encuesta. Variable 2.....	50
TABLA N° 7: Servicios brindados provisionados ni facturados al 31 de diciembre del 2016	59
TABLA N° 8: Matriz de Riesgos.....	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Resultado de la encuesta. General.....	46
GRÁFICO N° 2: Resultado de la encuesta. Variable 1	49
GRÁFICO N° 3: Resultado de la encuesta. Variable2	51
GRÁFICO N° 4: Diagrama de procesos.....	57
GRÁFICO N° 5: Flujograma de Proceso de Facturación – Empresa “BGL S.A.C.”	63

INTRODUCCIÓN

La tesina ha sido desarrollada en base a la empresa “BGL S.A.C.” dedicada a la prestación de servicios Médicos Ocupacionales, tiene como problema principal la Evaluación del Control Interno en el proceso de facturación por los servicios médicos ocupacionales en los años 2015 – 2016.

El presente trabajo contiene capítulos que detallamos a continuación. En el capítulo I se expone la situación problemática de la Evaluación del control Interno en la recaudación de los ingresos por los servicios médicos ocupacionales de la empresa “BGL S.A.C.”, motivo de la investigación a realizar. En ese sentido, se formulan los problemas, justificación de la investigación y se definen los objetivos. El capítulo II describe los antecedentes de la investigación, también la definición teórica de las variables independiente y dependiente. En el capítulo III se determina el tipo y diseño de investigación, población de estudio, tamaño de la muestra y las técnicas de recolección de datos. El capítulo IV describe el análisis de los resultados obtenidos e interpretación de los mismos y presentación de los resultados en base a las variables. En el capítulo V se presenta el caso práctico así como asiento contable y los Estados Financieros de la empresa “BGL S.A.C.”. El capítulo VI

detalla las normas técnicas. Y finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron después de la investigación realizada.

Para el desarrollo de este tema de investigación, nuestras fuentes de información son secundarias especializadas y académicas. Pero para complementar el trabajo se usa fuentes primarias para la recolección de datos.

Hemos utilizado buscadores virtuales y se ha visitado bibliotecas, en donde accedimos a diversas fuentes bibliográficas como libros, revistas virtuales, tesis y entre otras. A lo largo del desarrollo conceptual se citan a varios autores que consideramos importantes y que dan soporte a la investigación.

A pesar de existir algunas limitaciones, como de tiempo, de información y económicas, la tesina se desarrolló de manera progresiva y eficiente, gracias a la dedicación y esfuerzo que se está poniendo para un buen resultado.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La empresa “BGL S.A.C.” fundada el 10 de Junio del 2010, se dedica a la prestación de servicios en: Exámenes Médicos Ocupacionales sea de Ingreso, Periódico o de Retiro a distintas empresas. Brinda asesoría y consultoría del Servicio Médico Ocupacional, así como también Alquiler de Ambulancia Rural tipo II y III en campamentos mediante un equipo médico que tiene que cumplir con los requerimientos de los clientes, y el Servicio de Monitoreo de Agentes físicos, químicos, ergonómicos y psicosociales en diferentes instalaciones de las empresas que puede ser embarcaciones o plantas. Todos los servicios mencionados anteriormente son respaldados mediante documentos de Conformidad del Cliente y/o Hoja de Entrada de Servicio, lo cual ayuda a brindar confiabilidad a los clientes en el servicio que se brinda. Se ha observado que en la Empresa “BGL S.A.C.” es necesaria la evaluación del control interno respecto a la facturación de Servicios Médicos Ocupacionales, es decir, analizar la recaudación de los mismos. El seguimiento en el control de los servicios médicos ocupacionales nos ayudará en la recaudación.

La mejora en el control Interno para evaluar la influencia de las campañas médicas ocupacionales y la entrega de resultados en el control de facturación de los Servicios Médicos Ocupacionales nos permitirá una mejor recaudación en los Ingresos.

Todo esto tendrá constante seguimiento de las medidas adoptadas por el área correspondiente, lo cual se verá reflejado en el cumplimiento de los objetivos.

El Ministerio de Trabajo estableció pautas para que los empleadores tengan en cuenta al momento de cumplir con los exámenes médicos ocupacionales de sus trabajadores. Esto dependerá del riesgo al que está expuesto el trabajador en la entidad y al puesto de trabajo que desempeñará, sea de perfil operativo o administrativo.

De acuerdo a la Normatividad de Seguridad y Salud en el Trabajo, a nivel nacional e internacional, se estableció la norma de los Servicios de Salud Ocupacional que significa que las enfermedades relacionadas al trabajo son causadas por la exposición a agentes químicos, biológicos y a riesgos físicos en los lugares de trabajo.

1.2 Delimitación de la Investigación

Delimitación espacial: La empresa está ubicada en Surquillo en el departamento de Lima.

Delimitación temporal: Para el desarrollo de la tesina, la información utilizada es de los periodos 2015 – 2016.

Delimitación social: La tesina está dirigida a empresas de servicios con el mismo giro económico.

1.3 Formulación del Problema de la Investigación

1.3.1. Problema Principal

- ¿Qué importancia tiene evaluar el control interno en la recaudación de ingresos por los servicios médicos ocupacionales en la empresa “BGL S.A.C.” en el distrito de Surquillo en los años 2015-2016?

1.3.2. Problemas Secundarios

- ¿De qué manera influye facturar fuera de fecha las campañas médicas en la recaudación de ingresos de la empresa “BGL S.A.C.” en el distrito de Surquillo en los años 2015-2016?
- ¿De qué manera influye la entrega de resultados médicos al cliente en la recaudación de ingresos en la empresa “BGL S.A.C.” en el distrito de Surquillo en los años 2015-2016?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

- Evaluar el control interno de la facturación y su impacto en la recaudación de ingresos por los servicios médicos ocupacionales de la empresa “BGL SAC” en el distrito de Surquillo en los años 2015-2016.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar de qué manera facturar fuera de fecha las campañas médicas influye en la recaudación de ingresos de la empresa “BGL S.A.C.” en el distrito de Surquillo en los años 2015-2016.

- Evaluar cómo influye la entrega de resultados médicos al cliente en la recaudación de ingresos en la empresa “BGL S.A.C.” en el distrito de Surquillo en los años 2015-2016.

1.5 **Indicadores de Logros de Objetivos**

TABLA N°1: Indicadores de logros de objetivos.

OBJETIVOS	INDICADORES
Analizar de qué manera facturar fuera de fecha las campañas médicas influye en la recaudación de ingresos de la empresa “BGL S.A.C.” en el distrito de Surquillo en los años 2015 – 2016.	<ul style="list-style-type: none"> -Cantidad de recaudación de ingresos por no facturar las campañas médicas en su fecha. -Rotación de liquidez corriente -Intervalo de tiempo de la facturación y el término de las campañas médicas para su recaudación. -Porcentaje de las campañas médicas dentro de los servicios médicos realizados en un periodo.
Evaluar cómo influye la entrega de resultados médicos al cliente con la recaudación de ingresos en la empresa “BGL S.A.C.” en el distrito de Surquillo en los años 2015 – 2016.	<ul style="list-style-type: none"> -Plazo de tiempo entre término de servicio y entrega de resultados médicos. -Porcentaje de demora de entrega de resultados médicos al cliente. -Medición de entrega de resultados dentro y fuera de fecha.

Fuente: Elaboración propia

1.6 **Justificación e Importancia**

Este tema es importante porque nos va a permitir encontrar aquellas debilidades en el proceso de facturación en la empresa “BGL S.A.C.” y como éstas pueden afectar la recaudación de los ingresos y su liquidez. Así mismo, daremos a conocer la realidad problemática de la empresa que será de utilidad para la organización.

Esta investigación busca contribuir a la mejora en los procesos y controles internos de la empresa “BGL S.A.C.”, y de otras empresas dedicadas al rubro de servicios médicos ocupacionales, poniendo en evidencia aquellos puntos débiles que exponen a riesgos a la entidad.

Como resultado, buscamos que el empresario comprenda la importancia del control interno en la gestión de sus empresas, ya que estos contribuyen al cuidado de sus recursos y les permitirá detectar posibles riesgos.

A su vez la evaluación de control interno de acuerdo a las necesidades de la empresa permitirá al empresario tener una mejor perspectiva de la realidad para una mejor toma de decisiones.

1.7 Limitaciones

De tiempo: Debido a nuestras ocupaciones laborales hemos tenido ciertas dificultades en relación al factor tiempo para la elaboración de la tesina. Sin embargo, con el esfuerzo necesario se desarrolló de manera progresiva y eficiente.

De información: Por motivos de confidencialidad no tuvimos acceso a toda la información que pudo ser de gran ayuda para el desarrollo de la tesina. Sin embargo, contamos con la información necesaria como estados financieros.

Económicas: Para la elaboración de la tesina se incurrió en una serie de gastos especialmente para la búsqueda de información, impresiones, etc. Todos estos gastos fueron cubiertos y considerados importantes para el desarrollo de la tesina.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación del Caso

El presente trabajo tiene por finalidad evaluar si la empresa “BGL S.A.C.” lleva un adecuado control interno en la recaudación de Ingresos por los servicios médicos ocupacionales en los años 2015-2016 según el modelo COSO 2013; para determinar que sus 5 componentes son fundamentales para la gestión de la empresa.

Al plantear el problema general hemos considerado que al evaluar el control interno dentro de la organización también identificamos procesos que afectan a los objetivos de la entidad; la diversidad de riesgos que puede atravesar una empresa requiere que se realice un seguimiento a los controles.

A continuación se detallan algunos conceptos que guardan relación con el desarrollo del caso práctico:

2.1.1 Control Interno

A) Definición del Control Interno

El control interno es una herramienta que permite a la organización minimizar los posibles riesgos que puedan producirse en diversas áreas

dentro de la empresa. Orienta a que la entidad pueda cumplir sus objetivos propuestos mientras opera dentro de los límites establecidos por la ley minimizando los riesgos que puedan surgir.

“Es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relativos a las operaciones y cumplimiento.” (COSO 2013)

Este proceso le proporcionará un aseguramiento razonable respecto al cumplimiento de sus objetivos:

- Operacionales, es decir hacen referencia a sus objetivos de desempeño, financieros y operativos.
- De cumplimiento, relacionado al cumplimiento de las leyes a las cuales está sujeta la organización.

B) Modelos de Sistemas de Control Interno

Existen modelos de Control Interno como:

- COSO
- CADBURY
- COCO
- COBIT
- TURNBULL
- AEC

La presente tesina busca implementar el modelo COSO como medida de control interno, el cual es detallado y explicado a continuación.

Modelo de Control Interno – COSO

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son:

- American Accounting Association (AAA) – Asociación de Contadores Públicos Norteamericanos.
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) – Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Certificados (Contadores CPA que forman parte de empresas de contabilidad que hacen auditorías externas de estados financieros).
- Financial Executive Institute (FEI) – Asociación Internacional de Ejecutivos de Finanzas.
- Institute of Internal Auditors (IIA) – Instituto de Auditores Internos (Auditores encargados de la evaluación de los sistemas de control interno en el interior de las organizaciones).
- Institute of Management Accountants (IMA) – Instituto de Contadores Empresariales (Contadores que trabajan en empresas).

COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros.

a) **COSO 2013: Marco COSO 2013**

El Marco de COSO 2013, publicado en mayo del 2013, mantiene las definiciones de control interno. Sin embargo, desarrolla cada uno de los principios con el objetivo de ampliar un poco los conceptos de control interno y que éstos puedan operar en forma conjunta.

“COSO 2013 toma la esencia del COSO 1992 y enfatiza que los cinco componentes de COSO deben estar presentes (diseñados) y funcionando (ser efectivos) conjuntamente de manera integrada. Además se formalizan 17 principios relevantes que ya estaban implícitos en un sistema con control interno efectivo.”(PwC 2014)

Se aplica a partir del 15 de Diciembre del 2014, cuyo propósito es ayudar a las organizaciones para que puedan mitigar los riesgos, ayudar en el logro de los objetivos y la emisión de información confiable para la toma de decisiones.

COSO 2013 está conformado por 17 principios, los cuales son:

a) **Ambiente de Control:** El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general.

Principio 1: Demostrar compromiso con la integridad y valores éticos.

Principio 2: El Consejo de Administración debe demostrar independencia en la gestión y ejercer la supervisión del desarrollo y ejecución del control interno¹.

Principio 3: La alta dirección debe establecer la estructura, líneas de reportes, autoridad y responsabilidad en la consecución de objetivos.

Principio 4: La organización demuestra su compromiso de reclutar, capacitar y retener personas competentes.

Principio 5: En la consecución de los objetivos, la Organización debe disponer de personas responsables para atender sus responsabilidades de Control Interno.

- b) Evaluación de Riesgos: Son aquellos mecanismos que la gerencia utilizará para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo.

Cada entidad se enfrenta a diferentes riesgos procedentes de fuentes externas e internas, el riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente al logro de los objetivos que la organización se plantea, dichos riesgos deberán ser evaluados por la gerencia y determinar cómo se gestionarán.

Principio 6: La Organización ha de especificar los objetivos para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

¹ Cfr. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2013)

Principio 7: Identificación y análisis de riesgos para determinar cómo se deben mitigar.

Principio 8: Considerar la posibilidad del fraude en la evaluación de riesgos².

Principio 9: La Organización debe identificar y evaluar los cambios importantes que podrían impactar en el sistema de control interno.

- c) Actividades de Control: Son aquellas acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleve a cabo las indicaciones brindadas por la gerencia, las cuales ayudarán a mitigar los riesgos con impacto en los objetivos.

Principio 10: Selección y desarrollo de actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos a niveles aceptables.

Principio 11: La organización selecciona y desarrolla actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.

Principio 12: La organización implementa las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

- d) Información y Comunicación: La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y cumpla el logro de sus objetivos, esta información puede ser de fuentes internas como externas.

² Cfr. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2013)

La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, la cual fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. La comunicación externa, comunica de fuera hacia el interior de la organización información externa relevante los cuales ayudarán al logro de los objetivos³.

Principio 13: Se genera y utiliza información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

Principio 14: Se comunica internamente los objetivos y las responsabilidades de control interno.

Principio 15: Se comunica externamente los asuntos que afectan el funcionamiento de los controles internos.

- e) Actividades de Monitoreo: Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o la combinación de ambas, se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno funciona adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocios, suministran información oportuna, las evaluaciones independientes, las cuales se ejecutan periódicamente pueden variar en alcance dependiendo de la evaluación de riesgos.

³ Cfr. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2013)

Principio 16: La Organización llevará a cabo evaluaciones continuas e individuales, con el fin de comprobar si los componentes del control interno están presentes y están funcionando.

Principio 17: Se evalúa y comunica oportunamente las deficiencias del control interno a los responsables de tomar acciones correctivas, incluyendo la alta administración y el consejo de administración⁴.

Los 17 principios aportarán cambios favorables al marco conceptual COSO, representan los conceptos claves relacionados con los componentes de control interno. Proporcionará un método para identificar y analizar los riesgos, así como para desarrollar y gestionar respuestas adecuadas a dichos riesgos dentro de niveles aceptables.

De todos los métodos explicados, se debe decidir que método es el más favorable para implementar en la empresa.

“El mejor sistema de Control Interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados; su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas y las que mejor convengan a los intereses de la entidad.” (Gonzales 2013)

⁴ Cfr. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2013)

Por lo tanto, la empresa debe emplear el método de control interno que más se adecue a sus necesidades.

2.1.2. Recaudación de Ingresos

A) Definición de Ingresos

Un ingreso es un incremento de los recursos económicos de la empresa, es la recuperación de un activo. Estos aumentan el patrimonio neto de tu empresa.

El Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de los Estados Financieros, define ingresos como:

“Incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios de la entidad. El concepto de ingreso comprende tanto los ingresos de actividades ordinarias como las ganancias (IASB 2010)

Sin embargo, se sabe que estos no consideran las aportaciones de los socios o propietarios, puesto que se entiende que la empresa debe devolverlos con el tiempo.

a) Norma Internacional de Contabilidad 18 - Ingresos de Actividades Ordinarias. NIC 18

Esta Norma tenía como fecha de vigencia en el momento de emisión el 01 de enero de 1995. La fecha de vigencia de la modificación más reciente es 01 de enero de 2013.

La NIIF 15, que reemplazará a la NIC 11 y a la NIC 18, es efectiva para los ejercicios que comiencen a partir del 01 de enero de 2018.

Según la NIC 18, el objetivo de la norma es:

“Establecer el tratamiento contable de los ingresos de actividades ordinarias que surgen de ciertos tipos de transacciones y otros eventos. (...) El ingreso de actividades ordinarias es reconocido cuando es probable que los beneficios económicos futuros fluyan a la entidad y estos beneficios puedan ser medidos con fiabilidad. (...) También suministra una guía práctica sobre la aplicación de tales criterios.” (IASB 2013)

De lo mencionado anteriormente, esta norma detallará cuales son los requerimientos para reconocer los ingresos de una empresa como ingresos de actividades ordinarias.

Nuestro problema principal de investigación está relacionado con el proceso de recaudación de ingresos. La NIC 18 define ingresos de actividades ordinarias, como:

“La entrada bruta de beneficios económicos, durante el periodo, surgidos en el curso de las actividades ordinarias de una entidad, siempre que tal entrada de lugar a un aumento en el patrimonio, que no esté relacionado con las aportaciones de los propietarios de ese patrimonio.(IASB 2013)

Estos ingresos por actividades ordinarias comprenden solamente las entradas brutas de beneficios económicos recibidos y por recibir por parte de la entidad y por cuenta propia.

La NIC 18 considera como ingresos de actividades ordinarias, aquellos que provengan de transacciones como:

- Venta de bienes,

- Prestación de servicios y,
- El uso de activos de la entidad por parte de terceros que produzcan interés, regalías y dividendos.

Prestación de Servicios - Reconocimiento

Los ingresos de actividades ordinarias deben reconocerse cuando el resultado de una transacción pueda ser estimado con fiabilidad, considerando el grado de terminación de la prestación final del período sobre el que se informa.

“El resultado de una transacción puede ser estimado con fiabilidad cuando se cumplen todas y cada una de las siguientes condiciones:

- (a) el importe de los ingresos de actividades ordinarias pueda medirse con fiabilidad;
- (b) sea probable que la entidad reciba los beneficios económicos asociados con la transacción;
- (c) el grado de realización de la transacción, al final del período sobre el que se informa, pueda ser medido con fiabilidad; y
- (d) los costos ya incurridos en la prestación, así como los que quedan por incurrir hasta completarla, puedan ser medidos con fiabilidad.” (IASB 2013)

La norma nos indica que para reconocer los ingresos por actividades ordinarias, se debe cumplir todos los requisitos señalados anteriormente sin dejar de cumplir alguno.

Uno de esos requisitos es el grado de realización de la transacción, el cual puede determinarse mediante varios métodos dependiendo el tipo de actividad que realiza.

“El grado de realización de una transacción puede determinarse mediante varios métodos. Cada entidad usa el

método que mide con más fiabilidad los servicios ejecutados. Entre los métodos a emplear se encuentran, dependiendo de la naturaleza de la operación:

- (a) a inspección de los trabajos ejecutados;
- (b) la proporción que los servicios ejecutados hasta la fecha como porcentaje del total de servicios a prestar; o
- c) la proporción que los costos incurridos hasta la fecha suponen sobre el costo total estimado de la operación, calculada de manera que sólo los costos que reflejen servicios ya ejecutados se incluyan entre los costos incurridos hasta la fecha y sólo los costos que reflejan servicios ejecutados o por ejecutar se incluyan en la estimación de los costos totales de la operación.” (IASB 2013)

Por lo tanto, la empresa debe emplear el método que más se adecua a los servicios que presta, para que así el grado de realización pueda ser medido con fiabilidad.

“Cuando el resultado de una transacción, que implique prestación de servicios, no pueda ser estimado de forma fiable, los ingresos de actividades ordinarias correspondientes deben ser reconocidos como tales sólo en la cuantía de los gastos reconocidos que se consideran recuperables.” (IASB 2013)

La NIC 18 también explica lo que se debe hacer cuando los ingresos de actividades ordinarias por prestación de servicios no pueden ser medidos con fiabilidad. Es decir, aquellos ingresos se reconocen en base a aquellos gastos reconocidos que son recuperables.

B) Estados Financieros

a) Definición

Los estados financieros son una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. Su

objetivo es proporcionar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, a los usuarios para que a estos les sea útil al momento que tomen decisiones económicas.

Según la NIC 1, “Los estados financieros con propósito de información general (denominados “estados financieros”) son aquellos que pretenden cubrir las necesidades de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.” (IASB 2005)

De acuerdo con la NIC 1, los estados financieros deben ser preparados de acuerdo a los principios generales de contabilidad y a las normas contables internacionales de información financiera. De esta manera su presentación será razonable.

Un juego completo de estados financieros comprende:

1. un estado de situación financiera al final del período;
2. un estado de resultados del período y otro resultado integral del período;
3. un estado de cambios en el patrimonio del período;
4. un estado de flujos de efectivo del período; y
5. notas, que incluyan un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

b) Presentación de EE.FF

Los Estados Financieros deben ser presentados de manera razonable. Para que estos tengan razonabilidad, es necesaria la aplicación de principios y normas contables al momento de prepararlos.

Según la NIC 1, “Los estados financieros deberán presentar razonablemente la situación financiera y el rendimiento

financiero, así como los flujos de efectivo de una entidad. (...) Se presume que la aplicación de las NIIF, acompañada de información adicional cuando sea preciso, dará lugar a estados financieros que proporcionen una presentación razonable.” (IASB 2005)

Para que los estados financieros sean razonables se debe aplicar los Principios Contables Generalmente Aceptados (PCGA) que son detallados a continuación.

“Los PCGA son un conjunto de reglas generales y normas que sirven de guía contable para formular criterios referidos a la medición del patrimonio y a la información de los elementos patrimoniales y económicos de un ente. Los PCGA constituyen parámetros para que la confección de los estados financieros sea sobre la base de métodos uniformes de técnica contable.” (Gavelán 2000)

Estos PCGA sirven para poder presentar la información financiera de manera razonable y tienen que ser aplicados para la formulación de los estados financieros.

Estos PCGA son 15:

- **Equidad:** Imparcialidad.
- **Partida doble:** Comprobación de igualdad de registros.
- **Ente:** Tiene vida propia y está sujeto de derechos y obligaciones.
- **Bienes económicos:** Se registra en libros todo acto que puede ser valuado en términos monetarios.
- **Moneda común denominador:** Moneda funcional de cada país.
- **Empresa en marcha:** Continuará sus actividades de manera indefinida y no será liquidada en un futuro previsible.
- **Valuación al costo:** El valor de costo, adquisición o producción constituye el criterio principal y básico de valuación

- **Período:** Ejercicio.
- **Devengado:** Los ingresos o gastos se registran en el período contable al que se refiere, no distingue si han sido cobrados o pagados durante dicho período.
- **Objetividad:** Razonabilidad y neutralidad.
- **Realización:** Los resultados económicos solo deben computarse cuando se realizan.
- **Prudencia:** Se contabilizan las pérdidas cuando se conocen y las ganancias cuando se hayan realizado.
- **Uniformidad:** Todas las operaciones deben ser tratadas con el mismo método contable o norma aplicada.
- **Significación o importancia relativa:** Materialidad.
- **Exposición:** Comprensibles para los usuarios.

C) Indicadores Financieros

Los indicadores o razones financieras son el resultado de relacionar dos cifras o cuentas del Estado de Situación Financiera y/o del Estado de Resultados.

Al comparar las razones financieras, estas deben calcularse usando estados financieros del mismo período.

“La interpretación de los ratios no se puede hacer de forma mecánica. Un ratio por sí solo carece de significado, adquiere su máxima validez cuando se le compara con un estándar interno o externo. (...) Ante la dificultad de hallar varias empresas que puedan compararse en el plano técnico comercial, se impone elaborar patrones o muestras por cada grupo de ratios que posibiliten caracterizar las diferencias de organización y gestión.” (Rubio 2007: 5)

Es por eso que cuando se va a interpretar los ratios, uno primero debe conocer detalladamente todo lo relacionado a la empresa. De esta manera, se podrá llegar a un análisis correcto.

Estos indicadores financieros están divididos en cuatro categorías:

a) Liquidez: Nos permite conocer la capacidad que tiene la empresa para generar efectivo y para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que vencen.

“Para que el plan financiero demuestre que la empresa es viable a largo plazo es necesario que se genere un beneficio suficiente para conseguir una rentabilidad de los fondos propios acorde con las expectativas de los accionistas, a la vez que genera suficiente liquidez para atender todos los compromisos de pago.” (Soriano 2010:153)

Al tener liquidez eres capaz de cumplir con tus obligaciones del período y así evitas la acumulación de deudas.

1. Razón corriente o ratio de liquidez: mide la capacidad de una empresa para cancelar sus pasivo corrientes con sus activos corrientes.
2. Prueba ácida o razón rápida: muestra las disponibilidades inmediatas con que cuenta una empresa para cubrir sus obligaciones de corto plazo.

b) Actividad o Gestión: Sirven para medir la velocidad o rapidez con la que diversas cuentas se convierten en ventas o en efectivo.

1. Período promedio de cobranza: Mide el número de días que en promedio tardan los clientes para cancelar sus cuentas.

2. Período promedio de pago: Mide el número de días que la empresa tarda en cancelar sus cuentas con los proveedores.

c) Endeudamiento: Nos permite establecer el nivel de endeudamiento de la empresa y la cantidad de dinero que esta emplea para generar utilidades propias con recursos de terceros.

“La empresa tiene dos opciones para financiarse: financiación propia o financiación ajena. Debe haber un adecuado equilibrio entre ambas. Al analizar el nivel de endeudamiento se comprueba por un lado el nivel de deuda y por el otro, la calidad de ésta. (...) A través de éste análisis podemos saber si la empresa tiene un adecuado nivel de deuda, la calidad de la misma y la capacidad que tiene para asumir más deuda.”
(Soriano 2010:56)

Existen dos formas en las cuales la empresa se puede financiar.

Estas deben ser analizadas, y debe existir un balance entre ambas para que haya mejores resultados.

1. Razón deuda: Refleja el porcentaje de los fondos totales que se obtuvieron de los acreedores.

d) Rentabilidad: Nos permite establecer el grado de rentabilidad para los accionistas y a su vez el retorno de la inversión a través de las utilidades generadas.

1. Margen de utilidad bruta: Mide el porcentaje de cada sol de ventas que queda después de que la empresa pagó sus bienes.

2. Margen de utilidad operativa: Mide el porcentaje de cada sol de ventas que queda después de que se dedujeron todos los costos y gastos, sin considerar intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes.

3. Margen de utilidad neta: Mide el porcentaje de sol de ventas que queda después de que se dedujeron todos los costos y gastos, considerando intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes.

2.2 Antecedentes históricos

A continuación hacemos mención a las conclusiones de tesis presentadas en diferentes universidades a nivel nacional e internacional referidas al tema de estudio, como es el caso de las siguientes:

- a) **Tesis: “Influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una Empresa de Servicios de Pre- Prensa Digital en Lima- Cercado”. De: Elsa Violeta Hidalgo Benito para obtener el título de Contador Público de la Universidad San Martín de Porres.** Concluye que la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno, el informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; con lo cual se va a obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas.

Podemos decir entonces que la aplicación del control interno en la empresa es un plan donde se organizan los procedimientos y políticas con el fin de cumplir los objetivos. También que la forma en que se espera que responda la organización de la empresa permitirá una buena administración en el área de créditos y cobranzas, quedando probado que la adopción oportuna de

medidas preventivas que adopten las empresas en estudio, permitirá mejorar los controles sobre créditos otorgados y acciones de cobranza.

- b) **Tesis: “Evaluación del sistema de control interno basado en la metodología coso ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la derrama magisterial 2012-2014”.** De: **Liliana Ruth Sánchez Sánchez** para obtener el **Grado Académico de Magíster en Auditoria con Mención en Auditoría en la Gestión Empresarial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos**. Concluye que La aplicación de una metodología basada en Procesos y Riesgos como es el COSO ERM, contribuye a mejorar la identificación, evaluación, medición y respuesta a los riesgos que afecten a la entidad a fin de proveer una seguridad razonable sobre el logro de objetivos. La aplicación de la metodología permite contar con bases de datos que ayuden a formular y mejorar los Planes de Control, por cuanto al tenerse claramente identificados los procesos con mayores niveles de riesgos, las acciones y actividades se dirigirán hacia estos, con lo que los recursos humanos y materiales serán mejor administrados.

Podemos decir entonces, que la aplicación del COSO en los procedimientos de la empresa es muy importante porque influirá en el cumplimiento de los objetivos.

- c) **Tesis: “Implementación del Control Interno en el ciclo de Ingresos por el departamento de Auditoria Interna”.** De: **ANDRADE, Miriam y otros** para obtener el **Título de Contador en la Universidad Politécnico Nacional, México D.F.** Concluye que: Se debe establecer y dar seguimiento a políticas a otorgar y mantener los créditos que permiten disminuir el riesgo de que se

otorguen créditos que no pueden recuperarse. En el caso del registro oportuno de las facturas, se establecerá políticas y se le dará seguimiento a esto, permitiendo disminuir riesgos de información financiera no confiable y garantizar información financiera oportuna y veraz.

Entendemos que en la aplicación de control interno en la empresa, se considerará aspectos como buscar alternativas y soluciones que hagan eficientes las actividades y los procedimientos en el área de cuentas por cobrar, así como para que se tenga un mejor control de los ingresos. Esto contribuirá a una buena administración y a un desarrollo óptimo de la empresa.

2.3 Definición Conceptual de Términos Contables

- a) Control Interno: Es una herramienta importante para el cumplimiento de objetivos en una empresa. Éste control interno son normas, procedimientos y políticas que la empresa implementará para prevenir posibles riesgos.

“El control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias.” (Coopers y Lybrand 2005: 7)

El control interno es muy importante en las empresas, ya que este te ayuda a minimizar riesgos que pueden tener gran impacto en los resultados.

- b) Recaudación: Es la obtención de dinero por venta de mercadería y/o prestación de servicios.

“Ingreso de actividades ordinarias es la entrada bruta de beneficios económicos, durante el periodo, surgidos en el curso de las actividades ordinarias de una entidad, siempre que tal entrada de lugar a un aumento en el patrimonio, que

no esté relacionado con las aportaciones de los propietarios de ese patrimonio.” (IASB 2013)

La entidad considera como ingresos recaudados del periodo, aquellos que se dan por actividades propias del giro del negocio.

c) Control: Acciones para prever algún riesgo.

“Comprende las acciones orientadas a precaver en forma previa, durante la gestión y a su verificación posterior respecto de la correcta captación y utilización de recursos humanos, materiales y financieros; así como en cuanto al logro de los resultados de la actividad pública o privada por parte de las entidades y organismos que la ejecutan.” (Vilca 2012: 30)

De lo mencionado, el control es un mecanismo que te permite detectar y por ende corregir las ineficiencias encontradas en la supervisión de las actividades de la empresa.

d) Ingresos: El ingreso puede ser cobrado en bienes o en dinero por prestación de servicio o venta de mercadería.

“Se produce como consecuencia de las ventas realizadas a los clientes y por otros conceptos, tales como los ingresos financieros, por ejemplo” (Soriano 2010: 25)

Los ingresos representan incrementos a la empresa producto de las actividades de su giro. Estos no forman parte del patrimonio neto de la empresa.

e) Liquidez: Es la capacidad que tiene una empresa de obtener dinero y así responder sus obligaciones con terceros en el corto plazo.

f) Riesgos: Es la probabilidad de una amenaza que tiene una área, proceso, venta dentro de una organización.

CAPÍTULO III:

METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la Investigación.

La presente tesina es de carácter No Experimental – Descriptivo. Aquí observamos las situaciones tal y como se dan para que sean objeto de análisis. La variable independiente no varía de manera intencional.

Se tiene que conocer y evaluar la importancia de los fundamentos teóricos del modelo del Control Interno – COSO, así mismo analizar ¿Cómo el control interno influye en la recaudación de los ingresos por los servicios médicos ocupacionales en la empresa “BGL S.A.C.”?

3.2 Población y muestra

Población: La empresa “BGL S.A.C.”, cuenta con 44 trabajadores en planilla.

Muestra: Se realizó la encuesta a las personas involucradas en los procesos a investigar.

TABLA N°2: Población y muestra.

Cargo	N° personas
Jefe Médico	1
Asistente de Facturación	3
Asistente de Contabilidad	2
Asistente Administrativo	2
Asistente de Créditos y cobranzas	2
Jefe de Operaciones	1
TOTAL PERSONAS A ENCUESTAR	11

Fuente: Elaboración propia

3.3 Método de la Investigación

Inductivo: Se ha utilizado este método, porque nos permite hacer un estudio a partir de las observaciones realizadas sobre el control interno de los servicios médicos ocupacionales en la empresa “BGL S.A.C”. Gracias a esas observaciones pudimos llegar a realizar las conclusiones y recomendaciones respectivas.

Deductivo: Como se puede observar, en este trabajo se emplea este método porque se aplica el modelo COSO establecido a nivel mundial a algo más específico como es la empresa “BGL S.A.C.”.

Análisis: En este método, se desintegra un todo en partes para así poder estudiar cada una de ellas de manera intensiva, profunda y así conocer la relación que existen entre ellas. De esta manera, nuestro tema lo hemos dividido en subtemas los cuales han sido desarrollados y explicados para una mejor comprensión.

Síntesis: Esta se realiza a partir del análisis que implica que se reconstruye todo y a su vez se llega a comprender la esencia del trabajo. Del análisis realizado a nuestro tema de control interno, se ha logrado comprender de manera más sencilla gracias al análisis detallado que se desarrolló.

3.4 Tipo de Investigación.

La presente investigación es Mixta: documental y de campo, ya que se combina la información que encontramos en libros, documentos, etc. y la información obtenida en el trabajo de campo.

Se pretende identificar los fundamentos teóricos del modelo de control interno COSO, así como también se propone reconocer la importancia de evaluar el control interno en la recaudación de los ingresos, lo cual nos permite analizar este modelo como metodología en la evaluación de control interno en dichas gestiones.

3.5 Técnicas e Instrumentos

En la presente investigación hemos utilizado técnicas e instrumentos, como:

- a) Observación directa: Gracias a que una de las integrantes del grupo labora en esta empresa, se ha podido conocer lo que sucede día a día en relación a nuestro problema que es el proceso de recaudación de ingresos. Hemos podido observar cual es el problema en este proceso que a su vez está relacionado con el proceso de facturación.
- b) Análisis documental: En nuestras fuentes bibliográficas, contamos con libros, páginas web, documentos institucionales, etc. los cuales nos han sido de gran ayuda para el desarrollo teórico de nuestro tema, en el que hemos citado ciertos autores que consideramos importantes y que agregan valor a nuestro trabajo.
- c) Encuesta: Utilizamos este instrumento de recolección de datos, ya que contamos con la facilidad de acceder al personal de la empresa que son quienes conocen mejor los procesos de la misma. De esta manera, obtenemos información que puede ser de gran ayuda para resolver nuestro problema.

3.6 Matriz de operacionalización de las variables

TABLA N°3: Matriz de operacionalización de las variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES DE LOGRO	%	N° ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Evaluación del Control Interno	Control Interno en el área de Facturación	a) Registro del control del servicio para la facturación de servicios médicos ocupacionales.	20%	4	- ¿La facturación por servicios médicos está relacionado al control de servicio? - ¿Considera usted, que los servicios médicos no controlados afectan los ingresos?	CORRECTO = 1 INCORRECTO = 0
		b) Plazo de tiempo promedio entre la fecha del servicio y la fecha de facturación.			-¿Cuándo considera usted que debería hacerse la facturación, al momento de la realización del servicio o al momento de la adquisición del contrato? -¿Considera usted, que todos los procedimientos para la captación de los ingresos cumplen su función de dirigir el dinero a su destino así como para la ejecución de los mismos?	
	Control Interno en el área de Contabilidad	a) Cruce de número de servicios realizados y facturación de los mismos.	10%	2	- ¿Considera usted, que el control de ingresos por área te ayuda a diferenciar la facturación de servicio médico?	
		b) Porcentaje de las campañas médicas dentro de los servicios médicos realizados en un período.			-¿Considera usted que debería incrementarse el número de campañas médicas realizadas en un período?	
	Control Interno en el área de Tesorería	a) Plazo de cobros por los servicios efectuados.	20%	4	- ¿Diría usted que el seguimiento de la entrega de resultados médicos influye en el cobro por dicho servicio? -¿Cree usted que el plazo de cobro estipulado por la empresa es ideal en relación a los servicios que se realiza?	
		b) Plazo de tiempo entre término de servicio y entrega de resultados médicos.			- ¿Diría usted, que la entrega de resultados médicos en forma eficiente y eficaz influye en temas de cobro? - ¿Diría usted que la entrega de resultados médicos en forma eficiente y eficaz influye en temas de pagos?	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES DE LOGRO	%	N° ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Recaudación de Ingresos	Análisis de liquidez.	a) Rotación de liquidez corriente.	10%	2	- ¿Considera usted, que los indicadores financieros como la liquidez ha permitido a la empresa tomar decisiones por área?	CORRECTO = 1 INCORRECTO = 0
		b) Flujo de caja mensual por área.			- ¿Considera usted que todas las campañas médicas que se realizan generan ingresos a la empresa?	
	Relación de la facturación y sus cobranzas.	a) Cantidad de recaudación de ingresos por no facturar las campañas médicas en su fecha.	15%	3	- ¿Considera usted que la facturación fuera de fecha a clientes grandes expone a la empresa a la falta de equivalente de efectivo en el momento?	
		b) Intervalo de tiempo de la facturación y el término de las campañas médicas para su recaudación.			- ¿Cree usted que el ratio financiero de gestión te ayuda a medir el beneficio de la empresa? - ¿Diría usted que los resultados médicos entregados fuera de fecha contribuyen a la disminución de clientes?	
	Rentabilidad por área.	a) Utilidad de la empresa.	25%	5	- ¿Considera usted que las campañas médicas facturadas en su fecha influyen en la utilidad de la empresa? - ¿Cree usted que la utilidad de la empresa cumple con los objetivos planteados del área? - ¿Considera usted que las campañas médicas por mayor cantidad que se realizan dejan beneficios a la empresa?	
		b) Utilidad por área			- ¿De qué forma cree usted, que se puede medir el rendimiento obtenido en su puesto de trabajo? - ¿De qué forma cree usted, que el personal debería de mantenerse actualizado para que garantice un adecuado desarrollo de sus funciones?	

100% 20

Fuente: Elaboración Propia

3.7 Instrumento de recolección de datos

Este instrumento de recolección de datos ha sido elaborado en base a nuestro objetivo que es la evaluación del control interno en la recaudación de ingresos. A su vez, se toma en cuenta los procesos relacionados como, por ejemplo, el proceso de facturación.

Las fallas en el proceso de recaudación de ingresos traen consigo diversas consecuencias que afectan a la utilidad de la empresa. Además, el problema en el proceso de facturación influye en la cantidad de clientes que la empresa tiene, ocasionando una posible disminución de los mismos. Por ende, la empresa recibirá menos ingresos.

Para la realización de la encuesta se siguió una serie de pasos que serán detallados a continuación.

1. Se elaboró el instrumento de recolección de datos basado en el problema general de investigación.
2. Las preguntas fueron elaboradas de acuerdo a las variables del tema de investigación. Control interno y Recaudación de ingresos. Dando un total de 20 preguntas.
3. Este modelo fue revisado por la especialista y metodóloga para su aprobación previa a la aplicación del instrumento.
4. Se aplicó la encuesta y se procedió a la interpretación de los resultados.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Instrumento de Recolección de Datos

CUESTIONARIO

Estimados señores, espero su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario.

Objetivo:

El presente cuestionario tiene por objetivo conocer ¿Qué importancia tiene evaluar el control interno en la recaudación de los ingresos por los servicios médicos ocupacionales en la empresa “BGL” en el distrito de Surquillo en los años 2015-2016?

Dirigido al:

Jefe Médico (1), Asistente de Facturación (3), Asistente de Contabilidad (2), Asistente Administrativo (2), Asistente de Créditos y Cobranzas (2), Jefe de Operaciones (1)

INSTRUCCIONES

Lea usted con atención y conteste las siguientes en cuanto a:

1. ¿La facturación por servicios médicos está relacionada al control de servicio?
a. Siempre b. Casi Siempre c. Muchas Veces d. Nunca
2. ¿Considera usted, que los servicios médicos no controlados afectan los ingresos?
a. Siempre b. Casi Siempre c. Muchas Veces d. Nunca
3. ¿Cuándo considera usted que debería hacerse la facturación de Campañas por Exámenes médicos ocupacionales?
a. Quincenal b. Mensual c. Cierre de Servicio d. Inicio de Servicio
4. ¿Considera usted, que todos los procedimientos establecidos para la captación de los ingresos, contribuyen a que se cumplan con los objetivos propuestos por la empresa?
a. Siempre b. Casi Siempre c. Muchas Veces d. Nunca
5. ¿Considera usted, que el control de ingresos por área te ayuda a diferenciar la facturación de servicio médico?
a. Siempre b. Casi Siempre c. Muchas Veces d. Nunca
6. ¿Considera usted que debería incrementarse el número de campañas médicas realizadas en un período?
a. Siempre b. Casi Siempre c. Muchas Veces d. Nunca
7. ¿Considera usted que el seguimiento de la entrega de resultados médicos influye en el cobro por dicho servicio?
a. Siempre b. Casi Siempre c. Muchas Veces d. Nunca

8. ¿Cree usted que el plazo de cobro estipulado por la empresa es ideal en relación a los servicios que se realiza?
- a. Si b. No c. A veces
9. ¿Diría usted, que la entrega de resultados médicos en forma eficiente y eficaz influye en la cobranza?
- a. Siempre b. Casi Siempre c. Muchas Veces d. Nunca
10. ¿Diría usted que la entrega de resultados médicos de forma oportuna influye en los cobros?
- a. Siempre b. Casi Siempre c. Muchas Veces d. Nunca
11. ¿Considera usted, que los indicadores financieros como la liquidez ha permitido a la empresa tomar decisiones por área?
- a. Siempre b. Casi Siempre c. Muchas Veces d. Nunca
12. ¿Considera usted que todas las campañas médicas que se realizan generan ingresos a la empresa?
- a. Siempre b. Casi Siempre c. Muchas Veces d. Nunca
13. ¿Considera usted que la facturación fuera de fecha a clientes expone a la empresa a tener menor recaudación de dinero?
- a. Siempre b. Casi Siempre c. Muchas Veces d. Nunca
14. ¿Cree usted que el ratio financiero de gestión te ayuda a medir el beneficio de la empresa?
- a. Si b. No c. A veces
15. ¿Diría usted que los resultados médicos entregados fuera de fecha afectan a la disminución de clientes?
- a. Siempre b. Casi Siempre c. Muchas Veces d. Nunca
16. ¿Considera usted que las campañas médicas facturadas en su fecha influyen en la utilidad de la empresa?
- a. Siempre b. Casi Siempre c. Muchas Veces d. Nunca
17. ¿Cree usted que la utilidad de la empresa cumple con los objetivos planteados del área?
- a. Siempre b. Casi Siempre c. Muchas Veces d. Nunca
18. ¿Considera usted que las campañas médicas por mayor cantidad que se realizan dejan beneficios a la empresa?
- a. Siempre b. Casi Siempre c. Muchas Veces d. Nunca
19. ¿Considera usted, que el personal debería de mantenerse actualizado para que garantice un adecuado desarrollo de sus funciones?
- a. Si b. No
20. ¿De qué forma cree usted, que se puede medir el rendimiento obtenido en el Área de Servicio Médico Ocupacional?
- a. Mensual b. Bimestral c. Trimestral d. Semestral

CAPÍTULO IV:

RESULTADOS

4.1 Descripción e Interpretación de Resultados

La aplicación del cuestionario se hizo efectiva luego de contar con el instrumento de validación aprobado por la especialista.

Luego de tener ésta validación, se determinó la muestra para tener conocimiento del número de personas a las que se aplicará la encuesta.

La muestra de 11 personas, a quienes se les ha aplicado el cuestionario, tienen participación en las áreas relacionadas al problema de investigación.

Como resultado del cuestionario se procedió a la interpretación de los resultados, los cuales serán detallados a continuación.

Interpretación de Resultados

TABLA N° 4: Resultado de la encuesta. General.

Resultados generales obtenidos de la aplicación del cuestionario para la evaluación del control interno en la recaudación por los ingresos por los servicios médicos ocupacionales de la empresa “BGL S.A.C” en el distrito de Surquillo en los años 2015 – 2016.

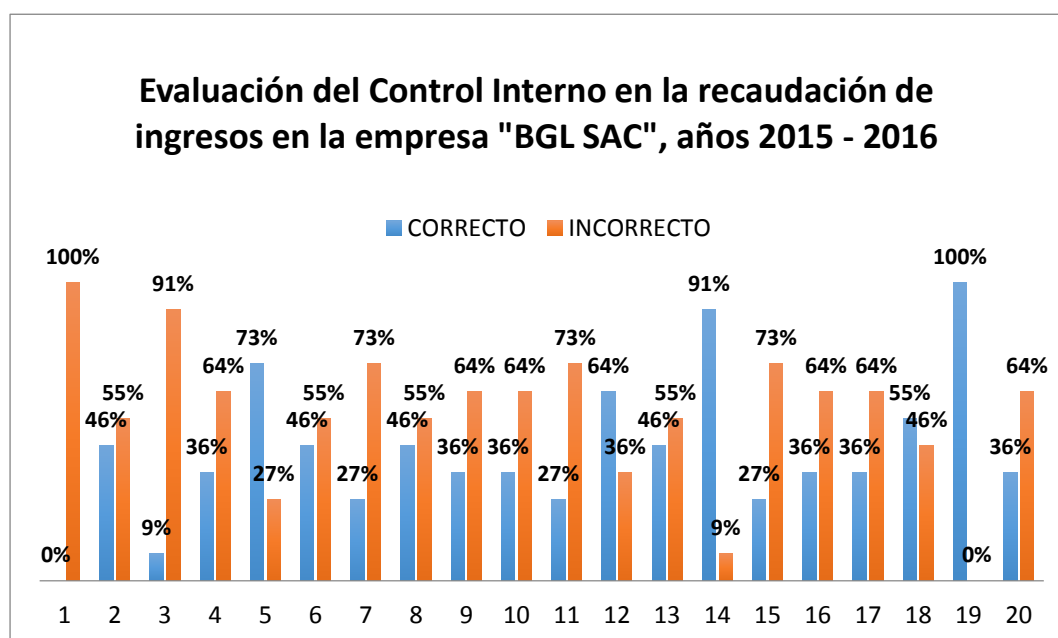
N°	ITEMS	CORRECTO		INCORRECTO		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	¿La facturación por servicios médicos está relacionada al control de servicio?	0	0%	11	100%	11	100%
2	¿Considera usted, que los servicios médicos no controlados afectan los ingresos?	5	45.5%	6	54.5%	11	100%
3	¿Cuándo considera usted que debería hacerse la facturación de Campañas por examen médico ocupacional?	1	9.1%	10	90.9%	11	100%
4	¿Considera usted que todos los procedimientos para la captación de los ingresos cumplen su función de dirigir el dinero a su destino así como para la ejecución de los mismos?	4	36.4%	7	63.6%	11	100%
5	¿Considera usted que el control de ingresos por área te ayuda a diferenciar la facturación del servicio médico?	8	72.7%	3	27.3%	11	100%
6	¿Considera usted que debería incrementarse el número de campañas médicas realizadas en un período?	5	45.5%	6	54.5%	11	100%
7	¿Considera usted que el seguimiento de la entrega de resultados médicos influye en el cobro por dicho servicio?	3	27.3%	8	72.7%	11	100%
8	¿Cree usted que el plazo de cobro estipulado por la empresa es ideal en relación a los servicios que se realiza?	5	45.5%	6	54.5%	11	100%
9	¿Considera usted que la entrega de resultados médicos en forma eficiente y eficaz influye en tema de cobros?	4	36.4%	7	63.6%	11	100%
10	¿Considera usted que la entrega de resultados médicos en forma oportuna influye en tema de cobros?	4	36.4%	7	63.6%	11	100%
11	¿Considera usted que los indicadores financieros como la liquidez ha permitido a la empresa tomar decisiones por área?	3	27.3%	8	72.7%	11	100%
12	¿Considera usted que todas las campañas médicas que se realizan generan ingresos a la empresa?	7	63.6%	4	36.4%	11	100%
13	¿Considera usted que la facturación fuera de fecha a clientes expone a la empresa a menor recaudación de dinero?	5	45.5%	6	54.5%	11	100%

N°	ITEMS	CORRECTO		INCORRECTO		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%
14	¿Cree usted que el ratio financiero de gestión te ayuda a medir el beneficio de la empresa?	10	90.9%	1	9.1%	11	100%
15	¿Considera usted que los resultados médicos entregados fuera de fecha contribuyen disminución de clientes?	3	27.3%	8	72.7%	11	100%
16	¿Considera usted que las campañas médicas facturadas en su fecha influyen en la utilidad de la empresa?	4	36.4%	7	63.6%	11	100%
17	¿Cree usted que la utilidad de la empresa cumple con los objetivos planteados del área?	4	36.4%	7	63.6%	11	100%
18	¿Considera usted que las campañas médicas por mayor cantidad que se realizan dejan beneficios a la empresa?	6	54.5%	5	45.5%	11	100%
19	¿Considera usted que el personal debería de mantenerse actualizado para que garantice un adecuado desarrollo de sus funciones?	11	100%	0	0%	11	100%
20	¿De qué forma cree usted que se puede medir el rendimiento obtenido en el área de Servicio Médico Ocupacional?	4	36.4%	7	63.6%	11	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 1: Resultado de la encuesta. General.

Resultados generales obtenidos de la aplicación del cuestionario para la evaluación del control interno en la recaudación por los ingresos por los servicios médicos ocupacionales de la empresa “BGL S.A.C” en el distrito de Surquillo en los años 2015 – 2016.



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, en promedio el 46% de los encuestados respondió correctamente, demostrando que conocen acerca del control interno y su impacto que tiene sobre la recaudación de ingresos. Se pudo analizar que un adecuado seguimiento de los servicios médicos ocupacionales y la entrega a tiempo de los resultados clínicos, permite al área de facturación entregar sus facturas a tiempo y, por ende las cobranzas no se ven afectadas.

Así mismo, afirman que el control de ingresos por área ayuda a la gerencia a tomar decisiones en base a reportes de ventas que cada área le brinda y poder tomar las medidas correspondientes cuando éstas se vean afectadas por falta de liquidez.

TABLA N° 5: Resultado de la encuesta. Variable 1.

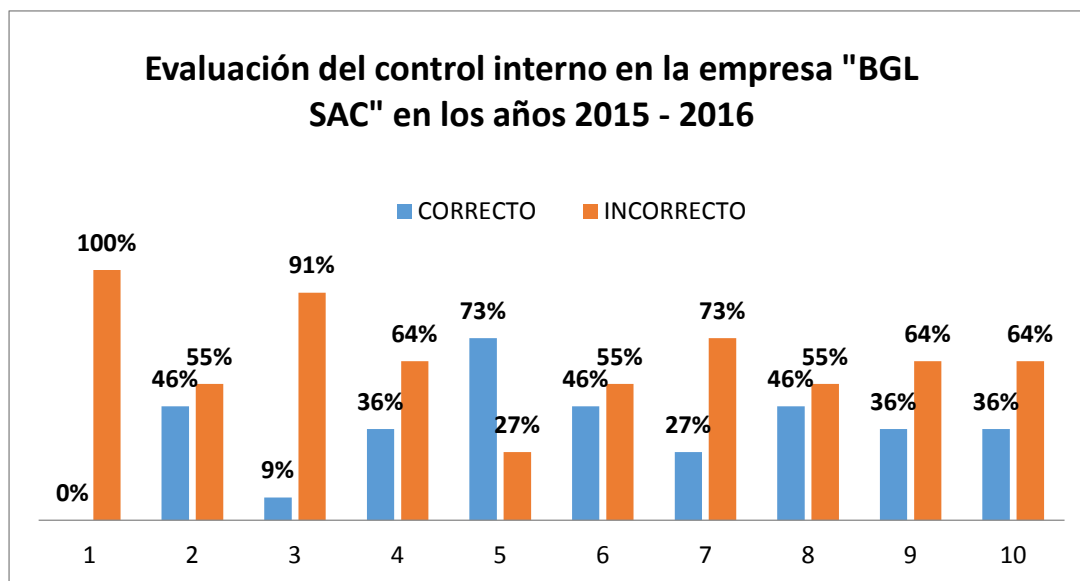
Resultados generales obtenidos de los resultados del cuestionario para la evaluación del control interno en los servicios médicos ocupacionales de la empresa “BGL S.A.C” en el distrito de Surquillo en los años 2015 – 2016.

N°	ITEMS	CORRECTO		INCORRECTO		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	¿La facturación por servicios médicos está relacionada al control de servicio?	0	0%	11	100%	11	100%
2	¿Considera usted, que los servicios médicos no controlados afectan los ingresos?	5	45.5%	6	54.5%	11	100%
3	¿Cuándo considera usted que debería hacerse la facturación de Campañas por examen médico ocupacional?	1	9.1%	10	90.9%	11	100%
4	¿Considera usted que todos los procedimientos para la captación de los ingresos cumplen su función de dirigir el dinero a su destino así como para la ejecución de los mismos?	4	36.4%	7	63.6%	11	100%
5	¿Considera usted que el control de ingresos por área te ayuda a diferenciar la facturación del servicio médico?	8	72.7%	3	27.3%	11	100%
6	¿Considera usted que debería incrementarse el número de campañas médicas realizadas en un período?	5	45.5%	6	54.5%	11	100%
7	¿Considera usted que el seguimiento de la entrega de resultados médicos influye en el cobro por dicho servicio?	3	27.3%	8	72.7%	11	100%
8	¿Cree usted que el plazo de cobro estipulado por la empresa es ideal en relación a los servicios que se realiza?	5	45.5%	6	54.5%	11	100%
9	¿Considera usted que la entrega de resultados médicos en forma eficiente y eficaz influye en tema de cobros?	4	36.4%	7	63.6%	11	100%
10	¿Considera usted que la entrega de resultados médicos en forma oportuna influye en tema de cobros?	4	36.4%	7	63.6%	11	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 2: Resultado de la encuesta. Variable 1.

Resultados generales obtenidos de los resultados del cuestionario para la evaluación del control interno en los servicios médicos ocupacionales de la empresa "BGL S.A.C" en el distrito de Surquillo en los años 2015 – 2016.



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos en la gráfico N° 2, apreciamos que en promedio el 35% de los encuestados respondió correctamente las preguntas, evidenciando que sí conocen acerca del control interno. Sin embargo, el 65% de los encuestados respondió incorrectamente las preguntas. Con ello podemos apreciar que muy pocos colaboradores de la entidad conocen acerca de sus funciones y no tienen un cuadro de actividades asignadas, el cual genera contratiempos al momento de realizar sus labores diarias, especialmente en la entrega de resultados médicos al cliente.

TABLA N° 6: Resultado de la encuesta. Variable 2.

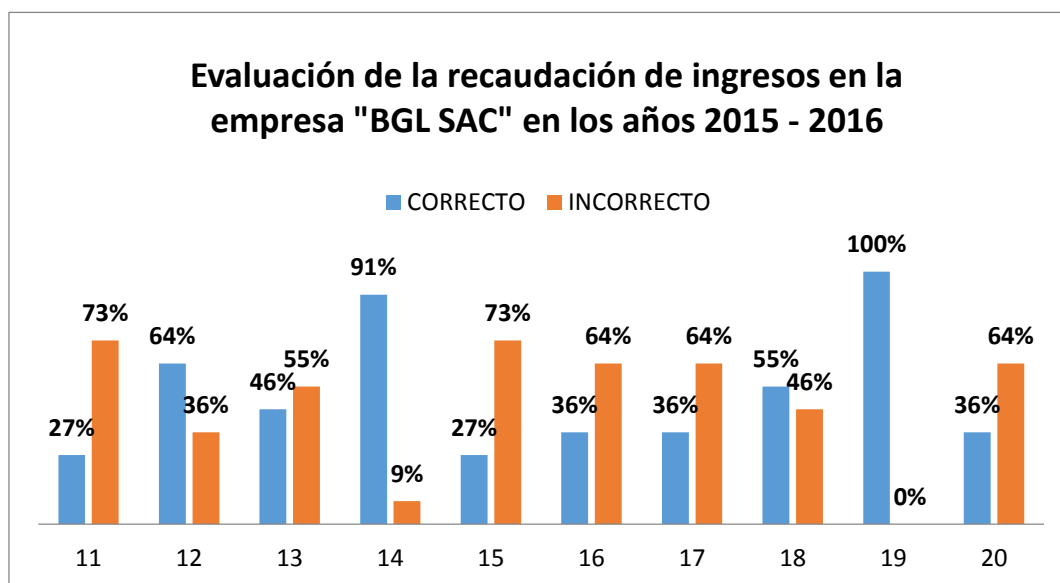
Resultados generales obtenidos de los resultados del cuestionario para la evaluación del control interno en la recaudación de ingresos por los servicios médicos ocupacionales de la empresa “BGL S.A.C” en los años 2015 – 2016.

N°	ITEMS	CORRECTO		INCORRECTO		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%
11	¿Considera usted que los indicadores financieros como la liquidez ha permitido a la empresa tomar decisiones por área?	3	27.3%	8	72.7%	11	100%
12	¿Considera usted que todas las campañas médicas que se realizan generan ingresos a la empresa?	7	63.6%	4	36.4%	11	100%
13	¿Considera usted que la facturación fuera de fecha a clientes expone a la empresa a menor recaudación de dinero?	5	45.5%	6	54.5%	11	100%
14	¿Cree usted que el ratio financiero de gestión te ayuda a medir el beneficio de la empresa?	10	90.9%	1	9.1%	11	100%
15	¿Considera usted que los resultados médicos entregados fuera de fecha contribuyen disminución de clientes?	3	27.3%	8	72.7%	11	100%
16	¿Considera usted que las campañas médicas facturadas en su fecha influyen en la utilidad de la empresa?	4	36.4%	7	63.6%	11	100%
17	¿Cree usted que la utilidad de la empresa cumple con los objetivos planteados del área?	4	36.4%	7	63.6%	11	100%
18	¿Considera usted que las campañas médicas por mayor cantidad que se realizan dejan beneficios a la empresa?	6	54.5%	5	45.5%	11	100%
19	¿Considera usted que el personal debería de mantenerse actualizado para que garantice un adecuado desarrollo de sus funciones?	11	100%	0	0%	11	100%
20	¿De qué forma cree usted que se puede medir el rendimiento obtenido en el área de Servicio Médico Ocupacional?	4	36.4%	7	63.6%	11	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 3: Resultado de la encuesta. Variable 2.

Resultados generales obtenidos de los resultados del cuestionario para la evaluación del control interno en la recaudación de ingresos por los servicios médicos ocupacionales de la empresa “BGL S.A.C” en el distrito de Surquillo en los años 2015 – 2016.



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario en el gráfico N°3, podemos observar que el 52% de los colaboradores respondieron correctamente las preguntas, por lo cual consideran que un adecuado control interno en la empresa se verá reflejado en la recaudación de ingresos, esto siempre y cuando el área de facturación pueda tener mejor comunicación con el área de admisión para que ésta última entregue todos los soportes documentarios

necesarios para emitir las facturas por los servicios médicos ocupacionales y la entrega inmediata al cliente.

4.2 Propuestas de solución

Una propuesta que planteamos de acuerdo a la problemática de la empresa, es que al establecer procedimientos basándonos en el COSO 2013, ayudará a la empresa con el seguimiento de control que se desea obtener en función a los resultados planteados en los objetivos de la empresa por área, y así se podrá llevar a cabo las mejoras que necesita la empresa para poder reducir el problema en el proceso de recaudación de ingresos.

Al establecerse lineamientos en cada proceso de la prestación de los servicios médicos ocupacionales para una correcta recaudación de ingresos, se presentará a la Gerencia de la empresa "BGL S.A.C." el análisis de los procesos de un servicio médico ocupacional, para así poder lograr mejores resultados dentro de un periodo. La Gerencia se encargará de observar si es que es necesario algún cambio en estos lineamientos para que el proceso de recaudación de ingresos mejore aún más.

CAPÍTULO V:

CASO PRÁCTICO

5.1 Planteamiento del caso práctico

5.1.1 Reseña histórica

“BGL S.A.C.” inicia sus actividades el 10 de Junio del 2010, identificada con RUC 20102034578 con domicilio en Jr. San Lorenzo N° 1065 – Surquillo del departamento de Lima. Como una empresa dedicada a servicios empresariales como Servicio de Exámenes Médicos Ocupacionales, de Ingreso, Retiro y Anual; Alquiler de Ambulancia incluido Servicio Médico y Servicios de Monitoreo de Higiene Industrial.

En todos estos años la empresa “BGL S.A.C.” se ha consolidado en el rubro de Salud Ocupacional, como una empresa capaz de brindar servicios de calidad y preocuparse en su mejora continua.

1.1.2 Misión

“BGL S.A.C.” provee servicios en medicina del trabajo e higiene industrial en todos los ambientes laborales del Perú. Proporcionamos a nuestros clientes

apoyo en la gestión de la salud ocupacional de sus trabajadores. Al hacerlo, estamos comprometidos en que todas nuestras actividades sean oportunas, éticas y justas para con nuestros clientes, trabajadores y proveedores.

Buscamos mejorar continuamente en cada proceso, metodología y tecnología que usamos, garantizando así el crecimiento y estabilidad financiera en el tiempo.

1.1.3 Visión

Ser una de las empresas con mayor alcance geográfico y reconocimiento en el Perú, por sus excelentes productos y servicios en Higiene Industrial y Medicina del trabajo.

1.1.4 Servicios que brinda la empresa “BGL S.A.C.”

La Empresa “BGL S.A.C.” con RUC 20102034578, tiene como actividad principal la Prestación de Servicios de Exámenes Médicos Ocupacionales, y viene desarrollando sus actividades desde el año 2010.

Actualmente, brinda servicios a distintas empresas tanto Industriales como Pesqueras. El servicio de examen médico ocupacional periódico se realiza a distintos clientes de forma anual, que a la fecha ha significado la mayor recaudación de ingresos por la cantidad de trabajadores que se solicita para dicho servicio.

1.1.5 Problema identificado

Uno de los principales problemas que tiene la empresa “BGL S.A.C”, es la evaluación de control interno en la recaudación de ingresos por los servicios

médicos ocupacionales. Para entender mejor del servicio mencionado vamos a definir ¿Qué es un examen médico ocupacional periódico?

Examen Médico Ocupacional Periódico: Es todo aquel examen que se realiza con el fin de evaluar los factores de riesgo a los que se encuentra expuesto el trabajador en su área y de forma anticipada saber posibles alteraciones en la salud del trabajador.

Tratando de reflejar mejor nuestro problema de investigación, se ha desarrollado un caso práctico en el que se detallará ciertos puntos que permitirán una mejor comprensión.

1.1.6 Servicios prestados a la empresa “PESQUERA CFG S.A.C.”

Con fecha 07 de setiembre al 12 de octubre del 2016 se prestó servicios de Exámenes Médicos Ocupacionales periódicos a la empresa “PESQUERA CFG S.A.C.”.

En el mes de octubre, el área de contabilidad realiza el cruce de información con el área de Facturación, dando como resultado: que existe servicios pendientes de facturación correspondiente a los exámenes médicos determinándose los siguientes problemas identificados:

Primero. Falta de seguimiento en la Conformidad del Servicio para proceder con la facturación, por parte del área de Admisión y Facturación.

- Se enviaron los valorizados para la emisión de la Orden de Servicio.
- Se contactó al doctor responsable (persona contacto) de la empresa “PESQUERA CFG S.A.C.” para coordinar la facturación por el servicio y solicitar los valorizados.

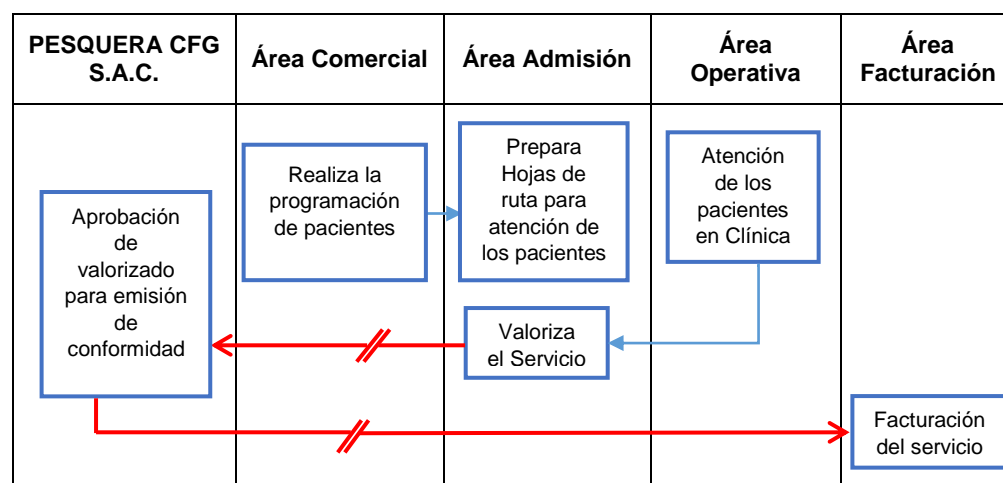
- El doctor indica que el valorizado tiene observaciones y que se tiene que corregir separando a personal de Planta y Flota.
- Al valorizarse el servicio, el 25 de octubre del 2016, se determinó lo siguiente:
- 282 Pacientes (Personal Tripulante) por el valor de S/. 58,239.00 más IGV
- 107 Pacientes (Personal Planta) por el valor de S/. 34,215.00 más IGV
- Se procede a enviar el valorizado corregido para el envío de Orden de Servicio y Conformidad. Los cuales no habían sido facturados oportunamente.

Segundo. Falta de seguimiento en la entrega de resultados médicos para proceder con la facturación, por parte del área de Admisión, Operativa y Facturación.

- Del valorizado enviado al Doctor, la empresa “Pesquera CFG S.A.C.” observa que no se había remitido los resultados médicos.
- El doctor de la “Pesquera CFG S.A.C.” indica que procederá a enviar la Orden de Servicio previo a la entrega de los resultados médicos por el Área Operativa de la empresa que hasta el momento no habían sido entregados.
- La entrega de resultados médicos se realiza en la fecha 02 de diciembre del 2016, a efectos de que la empresa “PESQUERA CFG S.A.C.” revise los resultados entregados.
- Con fecha 06 de diciembre se recepciona la Orden de Servicio del Personal Planta y el 07 de diciembre se recepciona la Conformidad de Servicio, lo cual se procede a facturar dicho servicio.
- Recién con fecha 14 de diciembre se recepciona la Orden de Servicio del Personal Flota y el 28 de diciembre se recepciona la Conformidad de

Servicio, lo cual se procede recién a facturar el servicio por los servicios médicos ocupacionales.

GRÁFICO N° 4: Diagrama de procesos.



Fuente: Elaboración Propia

Gráficamente mostramos donde se origina el problema que se encontró en el servicio brindado a la empresa “Pesquera CFG S.A.C.”, es la no emisión de la factura en la fecha oportuna al servicio lo cual indica que no se está realizando el seguimiento a la Conformidad del Servicio, y existe una debilidad en la entrega de los resultados de exámenes médicos ocupacionales, generando demora en la notificación del servicio al área de Facturación, que afecta la recaudación del servicio brindado.

Comentario al Problema:

Como se podrá apreciar, debido a la falta de seguimiento, supervisión y monitoreo del Área Médica, Admisión y Facturación, al no haberse entregado los resultados médicos oportunamente al cliente no fue posible facturar el examen médico brindado en el mes de octubre por un monto de S/ 92,454 relacionado al cliente “Pesquera

CFG S.A.C.”. La facturación recién se realizó en el mes de diciembre, generando un impacto en la recaudación de ingresos de la empresa “BGL S.A.C.”.

Procedimientos efectuados para la Evaluación del Control Interno

- a. En base a una muestra selectiva que hemos realizado podemos comprobar que durante el ejercicio 2016, la empresa “BGL S.A.C.” provisionó contablemente, sin embargo dejó de facturar el importe de S/ 450,439 a diversas empresas al cierre de año. Se detalla a continuación.

TABLA N° 7: Servicios brindados provisionados no facturados al 31 de diciembre de 2016.

<u>FECHA DE SERVICIO</u>	<u>CLIENTE</u>	<u>RUC</u>	<u>SERVICIO</u>	<u>IMPORTE</u>
Del 20/01 al 20/02 del 2016	PETREVEN PERU S.A.	20523552904	250 Exámenes Médicos Ocupacionales - Ingreso	S/ 50,250.00
Del 01/03 al 30/04 del 2016	SOLUCIONES CARDIOLÓGICAS S.A.C.	20509672556	425 Exámenes Médicos Ocupacionales - Retiro	S/ 44,235.00
Del 01/05 al 30/06 del 2016	CENCOSUD RETAIL PERU S.A.	20109072127	500 Exámenes Médicos Ocupacionales - Periódico	S/ 90,000.00
Del 01/07 al 31/07 del 2016	ISCO TRANSPORTE S.A.C.	20100457619	300 Exámenes Médicos Ocupacionales - Periódico	S/ 80,500.00
Del 05/08 al 05/09 del 2016	H&C INVESTMENTS S.A.	20324555741	409 Exámenes Médicos Ocupacionales - Periódico	S/ 96,454.00
Del 15/10 al 02/11 del 2016	HAUG S.A.	20109925757	350 Exámenes Médicos Ocupacionales - Ingreso	S/ 89,000.00
TOTAL PENDIENTE DE FACTURACIÓN				S/ 450,439.00

Fuente: Elaboración propia

- b. Otro procedimiento realizado para identificar los Riesgos Internos y Externos de la entidad, como consecuencia de la no facturación oportuna por los servicios brindados, es la Matriz de Riesgos.

TABLA N° 8: Matriz de Riesgos

RIESGO	PROBLEMA IDENTIFICADO	CAUSA	EFECTO	ANÁLISIS DEL RIESGO							MEDIDAS PARA ADMINISTRAR EL RIESGO	ACCIONES ADOPTADAS FRENTE AL RIESGO	NIVEL DEL RIESGO
				PROBABILIDAD			IMPACTO			RESULTADO			
				ALTO (3)	MEDIO (2)	BAJO (1)	SIGNIF. (3)	MOD. (2)	LEVE (1)				
OPERATIVO	La empresa cuenta con un MOF genérico y no detalla las funciones por cada puesto de trabajo.	La gerencia ha establecido el MOF, en forma estandar en las areas administrativa y operativa donde no especifica las funciones a detalle.	Existe duplicidad de funciones entre el personal de la empresa y/o no se realiza todas las funciones relacionadas a su puesto de trabajo.		2			2		4	Mitigar	Establecer el MOF de acuerdo a cda puesto de trabajo. Informar al personal sus funciones y metas del mes.	MEDIO
OPERATIVO	Falta de capacitacion al personal nuevo dentro del área contable y tesorería.	La gerencia tiende a incentivar más al área comercial y de ventas que a su personal contable y administrativo.	Registros contables erroneos, afectando la razonabilidad de los EE.FF repercutiendo en las decisiones que tomara la gerencia en base a ellos.			1		2		2	Mitigar	Realizar un programa de capacitacion según necesidades de cada colaborador.	BAJO
												Incentivar a cada área con bonos económicos siempre y cuando se cumplan con los objetivos establecidos por la gerencia.	
FINANCIERO	Facturacion desfasada de servicios brindados.	El personal de facturacion no realiza la factura en su fecha oportunamente.	Falta de liquidez de la linea de negocio en la fecha que corresponde el servicio brindado.	3				3		9	Mitigar	Establecer fechas de entrega de reportes para conciliacion de la facturacion en su fecha.	ALTO
FINANCIERO	Evaluación crediticia deficiente con nuevos clientes.	Procedimientos ineficientes para una correcta evaluacion crediticia con clientes nuevos (record infocorp - condiciones de pago)	El cliente no llegue a cancelar la factura dentro del plazo establecido y la empresa se vea afectado en el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo, ya que no realizo la cobranza oportunamente.	3				2		6	Mitigar	Solicitar el record crediticio del futuro cliente en Infocorp con la finalidad de conocer su capacidad de pago a corto y largo plazo.	ALTO
												Establecer condiciones comerciales (monto y plazo de cobro)	
OPERATIVO	La empresa no cuenta con procedimientos para la entrega de resultados médicos	El personal no tiene conocimiento del procedimiento de la entrega de resultados hacia los clientes.	Los clientes no programan a pago sino tienes los resultados en su fecha. No se recauda los ingresos en su fecha		2			2		4	Mitigar	Establecer Manual de procedimientos que indique fecha, perfil de cliente y modalidad de entrega de resultados. Realizar revisiones mensuales de os resultados entregados v/s los pendientes.	MEDIO

Fuente: Elaboración propia

RIESGO	PROBLEMA IDENTIFICADO	CAUSA	EFECTO	ANÁLISIS DEL RIESGO							MEDIDAS PARA ADMINISTRAR EL RIESGO	ACCIONES ADOPTADAS FRENTE AL RIESGO	NIVEL DEL RIESGO
				PROBABILIDAD			IMPACTO			RESULTADO			
				ALTO (3)	MEDIO (2)	BAJO (1)	SIGNIF. (3)	MOD. (2)	LEVE (1)				
OPERATIVO	La empresa no ha establecido políticas acerca del intercambio de información que debe haber entre las áreas involucradas al proceso de facturación	La falta de políticas establecidas en la empresa dificulta el trabajo en los puestos de trabajo relacionado al área de facturación y cobranza	Los ingresos de las áreas de la empresa son determinadas fuera de fecha.		2			2		4	Mitigar	Establecer políticas que permitan al personal conocer su trabajo dentro de la empresa y lo importante de cada paso para llegar a los objetivos de la empresa. Informar al personal acerca de sus objetivos cada cierto tiempo y verificar el cumplimiento de ello.	MEDIO
FINANCIERO	Falta de Seguimiento en el Control de Procesos de las áreas (admisión y facturación)	No entrega oportuna de los resultados médicos ocupacionales del área de admisión al área de tesorería y la entrega a destiempo de la Conformidad del servicio al cliente.	Retrasos en las cobranzas afectando la liquidez de la empresa.	3			3			9	Mitigar	Establecer cronograma de actividades, asignando una persona responsable dentro de la empresa para que monitoree a cada jefe de área.	ALTO
												Seguimiento de la entrega de la conformidad del servicio.	
												Mayor supervisión y monitoreo de parte de los jefes responsables de cada área.	
OPERATIVO	Falta de comunicación entre áreas de facturación y contabilidad.	El área de facturación informa al área de contabilidad cuando Gerencia de operaciones observa alguna pérdida en la línea de negocio.	Se provisionan los ingresos fuera de fecha de los servicios brindados.		2			2		4	Mitigar	Realizar reuniones mensuales, donde se verifique la conciliación mensual de las áreas y corroborar que los procedimientos y servicios se cumplan de acuerdo a los objetivos.	MEDIO
OPERATIVO	Falta de seguimiento en el control de la documentación en las áreas de admisión y facturación	No existe un orden establecido por la propia gerencia y como consecuencia cada jefe responsable sigue su propio cronograma de trabajo.	Entrega tardía del archivo de control de valorizaciones al área de facturación.		2		3			6	Mitigar	Determinar fechas para la presentación de informes de los servicios médicos ocupacionales	MEDIO
												Enviarle al cliente un recordatorio días antes del vencimiento de la factura. Este recordatorio debe ser en tono amigable y presentado como una ayuda al cliente para que recuerde su pago.	
												Mayor supervisión y monitoreo de parte de los jefes responsables de cada área.	
FINANCIERO	Falta de información sistematizada a nivel de sucursales	La empresa no cuenta con un sistema integrado en las oficinas de Talara y Chimbote, por lo cual llevan su control de facturación a través del excel cometiendo esporádicamente errores en importes.	Demoras en las cobranzas por los servicios brindados en provincia afectando la recaudación de ingresos.		2		3			6	Mitigar	Implementar un sistema integrado a las sedes de Talara y Chimbote, permitiendo que la información acerca de los exámenes médicos ocupacionales sea uniforme.	MEDIO

Fuente: Elaboración propia

IMPACTO	PROBABILIDAD		
	BAJA	MEDIA	ALTA
SIGNIFICATIVO	3	6	9
MODERADO	2	4	6
LEVE	1	2	3

Para obtener el riesgo hemos definido ciertos indicadores cualitativos en cuanto a la probabilidad de que se materialice el riesgo y a su vez el impacto que provoca sobre las actividades diarias del negocio a analizar. (Ver Tabla N° 09 y N° 10)

Específicamente el riesgo se obtiene mediante la siguiente fórmula:
Riesgo = Probabilidad * Impacto

TABLA N°9

PROBABILIDAD	PUNTUACION	EJEMPLO DE FRECUENCIA
Baja	1	Semestralmente
Media	2	Bimestralmente
Alta	3	Mensualmente

Fuente: Elaboración propia

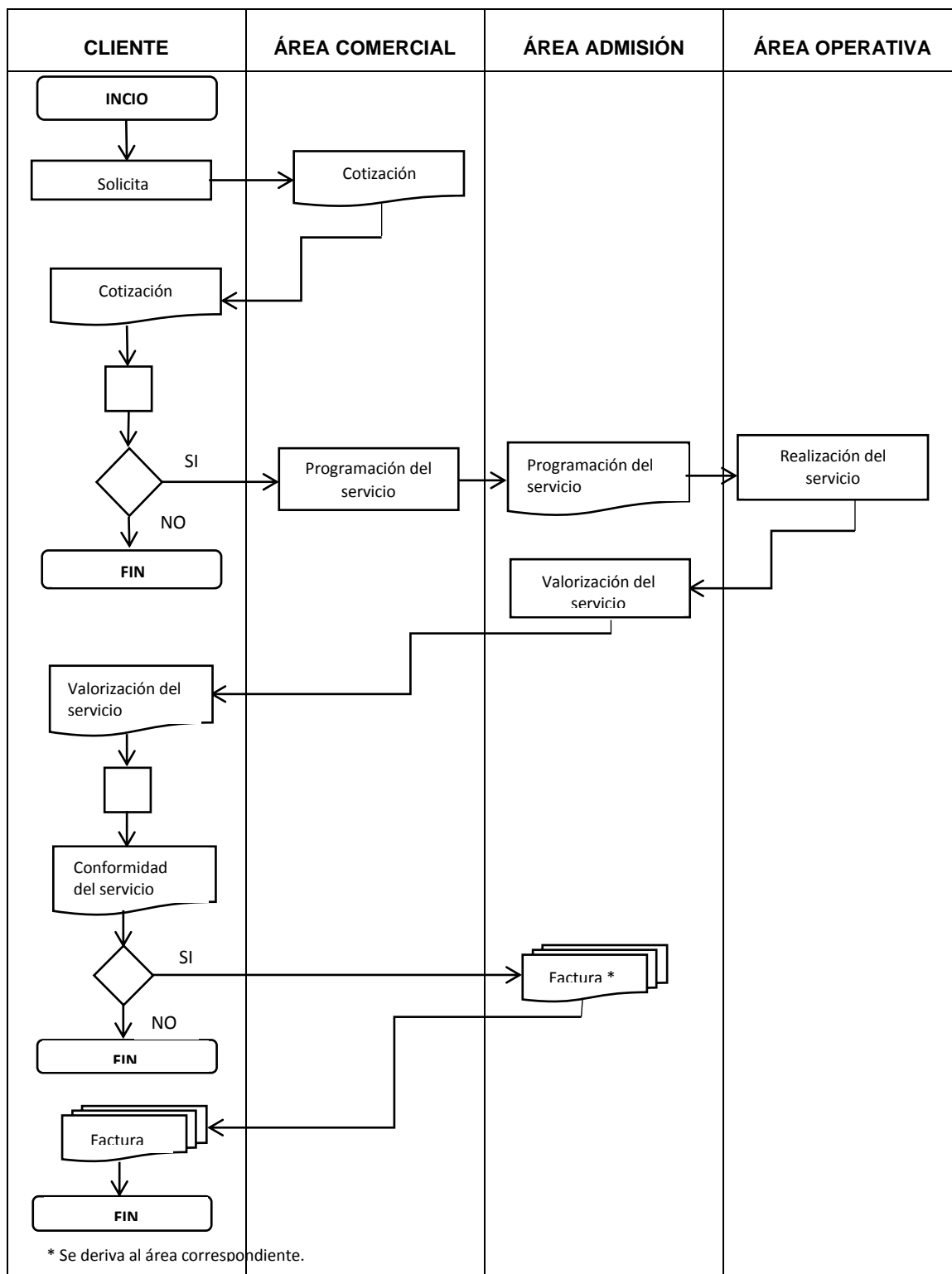
IMPACTO. Las consecuencias potenciales del suceso se definen en una escala. Por ejemplo, del 1 al 3 según se observa en la Tabla # 10.

TABLA N°10

IMPACTO	PUNTUACION	DETALLE DE IMPACTO
Leve	1	Las cobranzas no se ven afectadas
Moderado	2	Repercusiones sobre las cobranzas a clientes eventuales
Significativo	3	Repercusiones sobre las cobranzas a clientes fijos

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 5: Flujograma de Proceso de Facturación – Empresa “BGL S.A.C.”



Fuente: Elaboración propia

Explicación del Flujoograma de Facturación:

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	SOLICITUD DE COTIZACIÓN	El cliente solicita cotización al área comercial para un número aproximado de pacientes.	Área Comercial
2	PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO	El área comercial envía la cotización al cliente, dicha área queda a la espera de su confirmación, de estar de acuerdo se procede con la programación del servicio y se preparan las hojas de ruta de cada paciente; de ser rechazada la solicitud no se proceder a realizar ninguna actividad.	Área Comercial
3	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	El área operativa procede a realizar el examen médico ocupacional, sea éste : examen médico de ingreso, periódico o de retiro.	Área Operativa
4	VALORIZACIÓN DEL SERVICIO	El área de admisión procede a elaborar el valorizado del servicio prestado al cliente, donde se detalla la cantidad de pacientes atendidos y el costo por cada paciente.	Área de Admisión
5	CONFORMIDAD DEL SEVICIO	Si esta de acuerdo, el cliente envía la conformidad del servicio al área de facturación, para que procedan con la emisión del comprobante.	Área de Admisión y facturación

Fuente: Elaboración propia

También presentamos el flujoograma del Proceso de Recaudación de Ingresos (Anexo N° 4).

5.2 Contabilización

5.2.1 Por la prestación de servicios.

-----	X	-----
28/12/16		
12 CUENTAS POR COBRAR COMERCALES - TERCEROS		
121 Facturas, boletas y otros por cobrar	109,095.72	
40 TRIBUTOS Y CONTRAPRESTACIONES		
401 Gobierno Central		16,641.72
70 VENTAS		
704 Prestación de servicios		92,454.00
-----	X	-----

5.2.2 Por el cobro del servicio.

-----	X	-----
10/02/16		
10 EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO		
104 Cuentas corrientes en instituciones		
Financieras	109,095.72	
12 CUENTAS POR COBRAR COMERCALES - TERCEROS		
121 Facturas, boletas y otros por cobrar		109,095.72
-----	X	-----

5.3 Estados Financieros

5.3.1 Estado de Situación Financiera

"BGL S.A.C."									
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA									
Al 31 de Diciembre del 2015 y 2016									
(Expresado en miles de nuevos soles)									
	2016	%	2015	%		2016	%	2015	%
ACTIVO					PASIVO				
ACTIVO CORRIENTE					PASIVO CORRIENTE				
Efectivo y Equivalente de Efectivo	366,095	14.58%	264,530	9.77%	Sobregiro Bancario	0		34,346	1.27%
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	1,293,465	51.51%	1,200,898	44.33%	Remuneraciones por pagar	0		66,249	2.45%
Cuentas por Cobrar Comerciales - Relacionados	2,759	0.11%	0		Cuentas por pagar comerciales -terceros	105,771	4.21%	310,009	11.44%
Otras Cuentas por Cobrar	66,982	2.67%	217,134	8.02%	Cuentas por pagar comerciales -Relacionadas	69,545	2.77%		
					Tributos por pagar	140,463	5.59%	203,623	7.52%
					Otras cuentas por pagar	54,110	2.16%	28,969	1.07%
Total Activo Corriente	1,729,301	68.87%	1,682,562	62.12%	Total Pasivo Corriente	369,889	14.73%	643,196	23.75%
ACTIVO NO CORRIENTE					PASIVO NO CORRIENTE				
Arrendamiento Financiero	102,319	4.07%	227,178	8.39%	Obligaciones Financieras	90,924	3.62%	215,542	7.96%
Propiedad Planta y Equipo (neto)	679,281	27.05%	799,014	29.50%					
					Total Pasivo No Corriente	90,924	3.62%	215,542	7.96%
Total Activo No Corriente	781,600	31.13%	1,026,192	37.88%	Total Pasivo	460,813	18.35%	858,738	31.70%
TOTAL ACTIVO					PATRIMONIO				
					Capital	111,000	4.42%	111,000	4.10%
					Reserva Legal	22,200	0.88%	22,200	0.82%
					Resultado Acumulado	1,271,264	50.63%	954,683	35.24%
					Resultado del Ejercicio	645,625	25.71%	762,133	28.14%
					Total Patrimonio	2,050,088	81.65%	1,850,016	68.30%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO					TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO				

Fuente: Elaboración Propia

5.3.2 Estado de Resultados

"BGL SAC" ESTADO DE RESULTADOS Por los períodos 2015 y 2016 (Expresado en miles de soles)				
	2016	%	2,015	%
Ventas Netas	7,232,574	100.00%	8,508,910	100.00%
Costo de Servicio	-4,575,360	-63.26%	-4,996,725	-58.72%
Utilidad Bruta	2,657,214	36.74%	3,512,185	41.28%
Gasto Administrativo	-1,361,714	-18.83%	-1,945,305	-22.86%
Gasto Venta	-324,472		-381,732	-4.49%
Utilidad Operativa	971,028	13.43%	1,185,148	13.93%
Gasto financiero	-69,943	-0.97%	-96,387	-1.13%
Otros gastos	-4,384	-0.06%		
Resultado Antes del Impuesto	896,701	12.40%	1,088,761	12.80%
Impuesto a la Renta (28 %)	-251,076	-3.47%	-326,628	-3.84%
Resultado del Ejercicio	645,625	8.93%	762,133	8.96%

Fuente: Elaboración Propia

Análisis de Ratios Financieros

A. Liquidez

a. Razón corriente

	2016	2,015
Razón corriente =	$\frac{1,729,301}{369,889}$	$\frac{1,682,562}{643,196}$
	4.68	2.62

El resultado indica que, el activo corriente fue 2.62 y 4.68 veces más grande que el pasivo corriente, en los años 2015 y 2016 respectivamente. La variación entre estos períodos aumentó en 2.06 veces, lo que muestra que la

empresa “BGL S.A.C.” tuvo en el año 2016 mayor capacidad de liquidez para hacer frente a sus obligaciones.

b. Prueba Ácida

	2016	2,015
Prueba ácida =	$\frac{1,662,319}{369,889}$	$\frac{1,465,428}{643,196}$
	4.49	2.28

Semejante al caso anterior, la empresa muestra que en los años 2015 y 2016, su capacidad para hacer frente a sus obligaciones fue de 2.28 y 4.49 respectivamente. En este ratio solo se consideró los activos más líquidos, capaces de generar efectivo de manera más rápida.

B. Gestión

a. Período promedio de cobro

	2016	2,015
Período prom. cobro =	$\frac{1,296,224 \times 365}{7,232,574}$	$\frac{1,200,898 \times 365}{8,508,910}$
	65.42	51.51

Este ratio nos indica que para los años 2015 y 2016, los clientes demoraron 52 días y 66 días en promedio respectivamente, para cancelar sus cuentas con la empresa “BGL S.A.C.”, siendo este su plazo de crédito.

b. Período promedio de pago

	2016	2,015
Período prom. pago =	$\frac{175,316 \times 365}{2,123,333}$	$\frac{310,009 \times 365}{3,365,510}$
	30.14	33.62

En este ratio se muestra que la empresa demoró en cancelar sus obligaciones con los proveedores de 34 a 30 días. La rotación anual fue de

10.74 y 12.17 veces en los años 2015 y 2016, teniendo una variación de 1.43.

C. Rentabilidad

a. Margen de utilidad neta

	2016	2,015
Margen utilidad neta =	$\frac{645,625}{7,232,574}$	$\frac{762,133}{8,508,910}$
	0.089	0.090

Este indicador muestra que por cada S/1 que vendió la empresa “BGL S.A.C.”, después de deducir todos los costos y gastos incluyendo los intereses e impuestos, obtuvo una utilidad neta de 9% y 8.9% en los años 2015 y 2016 respectivamente.

Comentario desde el punto de vista de los accionistas

De acuerdo a los ratios financieros propuestos en la tesina, la gerencia ha determinado que el ratio de liquidez no es muy satisfactorio ya que se observa un capital ocioso, el cual podría ser invertido en mano de obra, marketing y publicidad.

Con respecto al ratio de gestión, se considera que el cobro de las facturas demora muchos días ya que estos deberían ser en promedio entre 30, 45 y 60 días.

Finalmente, el ratio de rentabilidad es desfavorable para la empresa ya que hay ingresos que la empresa provisionó durante el año pero no fueron facturados por un control interno deficiente.

CAPÍTULO VI:

ESTANDARIZACIÓN

6.1 Normas técnicas

6.1.1 Norma Internacional de Contabilidad – NIC 1 Presentación de Estados Financieros

Establece las bases para la preparación de los estados financieros. Estos deben cumplir con los principios y normas contables vigentes.

“Esta Norma establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general, para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades.” (IASB 2005).

De lo mencionado, esta NIC establece los parámetros para una correcta preparación y presentación de los estados financieros.

6.1.2 Normas Internacional de Contabilidad – NIC 18 Ingresos de Actividades Ordinarias

Esta norma explica todo lo relacionado al reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias procedentes de la venta de bienes; la prestación de

servicios y; el uso por parte de terceros de activos de la entidad que produzcan intereses, regalías y dividendos.

“El importe de los ingresos de actividades ordinarias derivados de una transacción se determina, normalmente, por acuerdo entre la entidad y el vendedor o usuario del activo. Se medirán al valor razonable de la contrapartida, recibida o por recibir, teniendo en cuenta el importe de cualquier descuento, bonificación o rebaja comercial que la entidad pueda otorgar.”
(IASB 2013)

Además del reconocimiento de ingresos que se menciona en la NIC 18, también señala como se determina la medición de los ingresos de actividades ordinarias.

CONCLUSIONES

1. Los manuales de organización y funciones resultan indispensables para cualquier organización, gracias a ellos se logra la mayor eficiencia de los recursos, tanto humanos como financieros, mientras más clara sea la definición de un puesto, las actividades a realizar y la comprensión de las relaciones de autoridad se evitarán conflictos y la productividad de las personas aumentará. Se observó que la empresa no cuenta con un adecuado control interno, el cual ha generado problemas en el correcto funcionamiento de ciertos procesos, tanto en el área comercial como de facturación. Esto conlleva a que la empresa no recaude el 100% de los servicios prestados oportunamente. De acuerdo a nuestra matriz de riesgo aplicada, vemos que la evaluación de riesgos sí influye en los resultados de la empresa. Dicha herramienta nos ayuda a identificar los riesgos más significativos inherentes a las actividades propias de la empresa y nos permite tomar las medidas correspondientes para administrar el riesgo y que éste no nos impacte severamente.

2. De acuerdo al caso planteado en nuestra tesina, observamos que el área de admisión no valida las fechas en las que el cliente debe entregar el Acta de Conformidad del Servicio Prestado. Dicha actividad ocasiona que la facturación

desfasada de las campañas médicas genere una disminución de sus ingresos en 20% aproximadamente, impactando en la liquidez de la empresa. Asimismo, la empresa no cuenta con un sistema integrado de información en las sucursales de Talara y Chimbote. Dichas oficinas llevan su control de facturación a través del Excel cometiendo errores esporádicamente, ocasionando demoras en las cobranzas por los servicios brindados en provincias, lo cual influye en la recaudación de ingresos. De igual manera, la falta de comunicación existente y el no haber fechas específicas para el intercambio de información entre las áreas de facturación y contabilidad, genera que haya un retraso en la recaudación de ingresos ya que hay servicios que no se contabilizaron en la fecha correspondiente por no haber sido facturados, ya sea por falta de Conformidad del Cliente o por la no entrega de resultados médicos.

3. El procedimiento establecido para la entrega de informes y/o resultados médicos ocupacionales que brinda la empresa está establecido en forma general y no por área. Esto dificulta en gran parte al personal de la empresa, ocasionando que cada trabajador del área de admisión y facturación actúe con cierto grado de independencia en cuanto al cumplimiento de sus funciones, afectando la facturación mensual ya que no realizan un adecuado seguimiento a la entrega de los informes médicos y por ende, la empresa no logra recaudar sus ingresos oportunamente. Las actividades de Supervisión y Monitoreo por parte del gerente de operaciones depende de los controles que la dirección establece dentro de la empresa, es decir, de acuerdo a la revisión de los controles se observa que existe falta de seguimiento en los procesos que involucran la facturación del servicio de examen médico ocupacional que conllevan a no recaudar todos los ingresos en su fecha.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la empresa establezca un manual de funciones por cada área de la empresa y puesto de trabajo, en la cual se especifiquen las funciones que cada trabajador debe realizar de acuerdo a los objetivos que se proyectan cumplir por área, de tal manera que la entrega de los informes médicos sean entregados en tiempo y forma a cada cliente, buscando que la facturación sea emitida a tiempo. Así mismo se recomienda que las áreas de facturación y contabilidad, realicen una conciliación mensual de lo facturado con los servicios prestados; con la finalidad de reconocer a tiempo dichos ingresos, y no incurra en alguna contingencia tributaria.
2. Se recomienda que la empresa tenga políticas específicas de cobro frente a cada campaña médica, en la cual se acuerde cobros anticipados por el servicio que se preste. Así mismo, se realice un adecuado seguimiento a la conformidad del servicio prestado. Se debe establecer en el proceso de facturación los procedimientos a seguir por cada área relacionada, para que esta pueda ser culminada de manera eficaz y sin ningún inconveniente. El motivo principal de la no facturación oportuna es la no entrega de Conformidad de Servicio por parte del cliente, como la no entrega de resultados médicos por parte de la empresa. Para mitigar el riesgo, se debe evaluar

el proceso de facturación de manera continua para conocer su influencia en la recaudación de ingresos y liquidez de la empresa, así como establecer políticas en el área de admisión, facturación y contabilidad quiénes se encuentran involucradas en el proceso de recaudación para el cumplimiento de los controles realizados en fechas determinadas. En cuanto a la información de la empresa, se debe implementar un sistema integrado a las sucursales de Talara y Chimbote, permitiendo que la información acerca de los exámenes médicos ocupacionales sea uniforme. Asimismo, determinar fechas para la presentación de informes por cada área para que así se pueda verificar la efectividad de cada una de ellas en cuanto al cumplimiento de objetivos. Toda información presentada a la gerencia deberá ser en las fechas establecidas según el manual para la verificación del control en la entrega de resultados y facturación mensual. Lo ideal es lograr una comunicación óptima entre las áreas relacionadas a la recaudación de ingresos, es decir, facturación informará a contabilidad lo que está pendiente de un mes a otro.

3. Supervisar y monitorear las funciones que realiza la empresa, tanto en el área comercial como en el área de facturación, con la finalidad de llevar un mejor control de los ingresos que genera la entidad. La delegación y asignación de funciones será de acuerdo a las labores que cumple cada área en el proceso de facturación, entrega de resultados y recaudación de ingresos. El gerente de operaciones deberá establecer procesos para la revisión de los controles. La supervisión y comunicación oportuna permitirá al personal conocer a tiempo los errores que afecten en la recaudación de ingresos.

BIBLIOGRAFÍA

1. ANDRADE, Miriam y otros (2009) Implementación del Control Interno en el ciclo de Ingresos por el departamento de Auditoria Interna. Tesis para obtener el Título de Contador. México D.F. Universidad Politécnico Nacional, (Consulta: 19 de Febrero del 2017) (file:///C:/Users/Usuario/Downloads/IMPLEMENTCONTROL.pdf)
2. COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION (COSO) (2013). COSO 2013. Estados Unidos.
3. COOPERS & LYBRAND (ed.) (2005). Los nuevos conceptos del Control Interno (Informe COSO). Madrid: Editorial Díaz de Santos S.A.
4. GAVELÁN, Jorge (2000). Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Vigencia y Aplicación, pp. 121 – 134. En: Quipukamayoc Revista de la Facultad de Ciencias Contables UNMSM, Consulta: 15 de enero de 2017. (http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibVirtual/Publicaciones/quipukamayoc/2000/primer/princi_conta.htm#)
5. GONZALES, Ambrosio (2013) La Importancia del Control Interno en la empresa (consulta: 18 de Febrero de 2017) (<http://elempleado.mx/opinion/importancia-control-interno-empresa>)
6. HIDALGO, Elsa (2010) Influencia del Control Interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en Lima-Cercado (Tesis Para El Título Profesional de Contador Público). Lima: Universidad de San Martín de Porres. Consulta: 19 de Febrero del 2017. (http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo_ev.pdf)
7. INTERNATIONAL ACCOUNTING STANDARDS BOARD (IASB) (2005). Normas Internacionales de Contabilidad. NIC 1: Presentación de Estados Financieros. Londres.
8. INTERNATIONAL ACCOUNTING STANDARDS BOARD (IASB) (2010). Marco Conceptual para la Información Financiera. Londres.

9. INTERNATIONAL ACCOUNTING STANDARDS BOARD (IASB) (2013). Normas Internacionales de Contabilidad. NIC 18: Ingresos de Actividades Ordinarias. Londres.
10. PRICE WATERHOUSE COOPERS (PWC) (2014). Punto de Vista. 2014, año de transición al nuevo COSO 2013. México. PwC México.
11. RUBIO, Pedro (2007). Manual de Análisis Financiero. Madrid. Editorial Díaz de Santos S.A.
12. SANCHEZ, Liliana (2015). Evaluación del Sistema de Control Interno basado en la metodología COSO ERM en las áreas de Créditos y Cobranzas de la Derrama magisterial 2012-2014. (Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Auditoría con Mención en Auditoría en la Gestión Empresarial) Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos – UNMSM.
13. SORIANO, María Jesús (2010). Introducción a la contabilidad y a las finanzas. Barcelona: Profit Editorial.
14. VILCA, Linda (2012). El control interno y su impacto en la Gestión financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público). Lima: Universidad San Martín de Porres. (http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/574/3/vilca_lp.pdf)

ANEXOS

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

Título	Problema General	Objetivo General	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Variables
Evaluación del Control Interno en la recaudación de los Ingresos por los servicios médicos ocupacionales de la empresa “BGL SAC” en el distrito de Surquillo en los años 2015-2016.	¿Qué importancia tiene evaluar el control interno en la recaudación de los ingresos por los servicios medico ocupacionales en la empresa “BGL” en el distrito de Surquillo en los años 2015-2016?	Evaluar el control interno de la facturación y su impacto en la recaudación de los ingresos por los servicios médicos ocupacionales de la empresa “BGL SAC” en el distrito de Surquillo en los años 2015-2016.	¿De qué manera influye facturar fuera de fecha las campañas medicas con la recaudación de ingresos de la empresa “BGL SAC” en el distrito de Surquillo en los años 2015-2016?	Analizar de qué manera facturar fuera de fecha las campañas medicas influye en la recaudación de ingresos de la empresa “BGL SAC” en el distrito de Surquillo en los años 2015-2016	Evaluación del Control Interno
			¿De qué manera influye la entrega de resultados médicos al cliente con la recaudación de ingresos en la empresa “BGL SAC” en los años 2015-2016?	Evaluar cómo influye la entrega de resultados médicos al cliente con la recaudación de ingresos en la empresa “BGL SAC” en los años 2015-2016.	Recaudación de Ingresos

ANEXO N°2: PLAN DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN – MATRIZ DE CONSISTENCIA

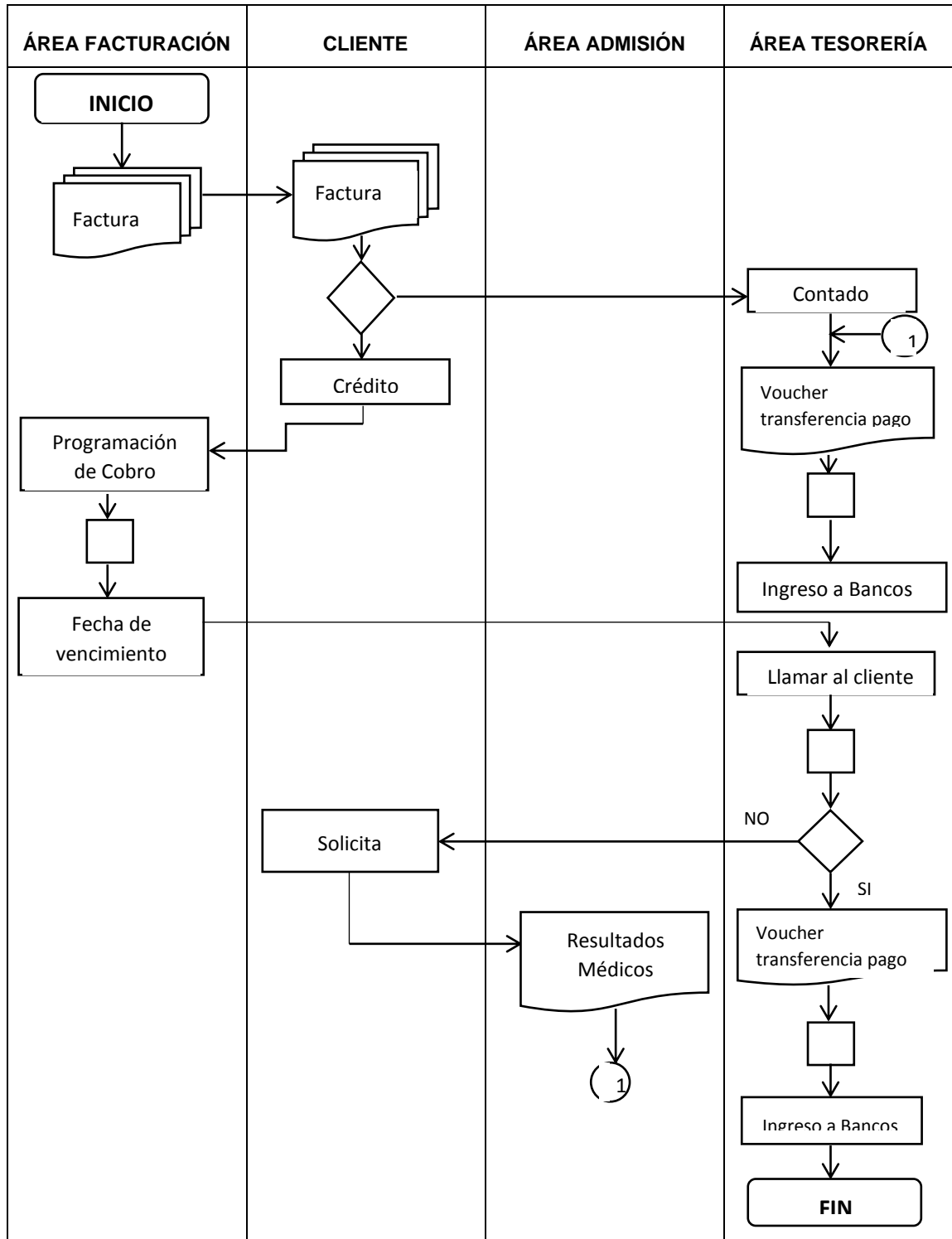
Tema: Evaluación del Control Interno en la recaudación de los Ingresos por los servicios médicos ocupacionales de la empresa “BGL SAC” en el distrito de Surquillo en los años 2015-2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA																														
<p>Problema general: ¿Qué importancia tiene evaluar el control interno en la recaudación de los ingresos por los servicios médicos ocupacionales en la empresa “BGL” en el distrito de Surquillo en los años 2015-2016?</p> <p>Problemas específicos: A. ¿De qué manera influye facturar fuera de fecha las campañas medicas con la recaudación de ingresos de la empresa “BGL SAC” en los años 2015-2016?</p> <p>B. ¿De qué manera influye la entrega de resultados médicos al cliente con la recaudación de ingresos en la empresa “BGL SAC” en los años 2015-2016?</p>	<p>Objetivo general: Evaluar el control interno de la facturación y su impacto en la recaudación de los ingresos por los servicios médicos ocupacionales de la empresa “BGL SAC” en el distrito de Surquillo en los años 2015-2016</p> <p>Objetivos específicos: A. Analizar de qué manera facturar fuera de fecha las campañas medicas influye en la recaudación de ingresos de la empresa “BGL SAC” en los años 2015-2016</p> <p>B. Evaluar cómo influye la entrega de resultados médicos al cliente con la recaudación de ingresos en la empresa “BGL SAC” en los años 2015-2016.</p>	<p>Variable 1: Evaluación del Control Interno</p> <table><tr><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Ítems/Índices</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table> <p>Variable 2: Recaudación de Ingresos</p> <table><tr><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Ítems/Índices</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems/Índices										Dimensiones	Indicadores	Ítems/Índices																<p>DISEÑO DE INVESTIGACION: No experimental – Descriptiva.</p> <p>METODO DE INVESTIGACIÓN: Inductivo, Deductivo, Análisis, Síntesis.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACION: Mixta</p> <p>POBLACION Y MUESTRA: Jefe médico, Asistente de Facturación, Asistente de Contabilidad, Asistente Administrativo, Asistente de Créditos y cobranzas.</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS: Análisis documental - fichas Encuesta - cuestionario.</p>
Dimensiones	Indicadores	Ítems/Índices																															
Dimensiones	Indicadores	Ítems/Índices																															

ANEXO N° 3: MATRIZ DE PLANIFICACIÓN PARA LOS PROCEDIMIENTOS DE RECOGIDA DE DATOS

¿Qué necesito conocer?	¿Qué datos responderán a esta cuestión?	¿De qué fuentes debe obtenerse los datos?	¿Quién es el responsable de contactar con las fuentes y recoger los datos?
¿Las campañas médicas influyen en la recaudación de ingresos?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de valorizaciones por campaña y cliente ✓ Reporte de la facturación de campaña. ✓ Documento de Liquidez en los meses de Campañas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jefe Médico ✓ Asisten de facturación ✓ Asistente de Contabilidad ✓ Asistente Administrativo 	<p>Asistente contable</p> <p>Asistente de facturación</p>
¿La entrega de resultados médicos al cliente influye en la recaudación de ingresos?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reporte de entrega de resultados médicos versus su factura ✓ Reporte de satisfacción del cliente ✓ Reporte de quejas de cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jefe Médico ✓ Asisten de facturación ✓ Asistente de Créditos y cobranzas ✓ Asistente Administrativo 	<p>Encuestas</p> <p>Asistente contable</p> <p>Asistente de facturación</p>

**ANEXO N° 4: FLUJOGRAMA DE PROCESO DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS -
EMPRESA “BGL S.A.C.”**



ANEXO N° 5: NARRATIVA DEL PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Descripción del Proceso de Facturación

- a. El área comercial recepciona el correo de parte de clientes para la cotización de exámenes médicos de acuerdo a los distintos protocolos de la empresa.
- b. El área comercial cotiza de acuerdo a la cantidad de pacientes y envía la cotización realizada al cliente para su aprobación y posterior programación.
- c. Una vez que el cliente aprueba dicha cotización, envía programación de pacientes al área comercial.
- d. El área comercial procede a enviar dicha programación de pacientes al área de admisión.
- e. El área de admisión recibe la programación de pacientes, prepara las hojas de ruta y se procede a la atención de pacientes junto al área operativa.
- f. El área de admisión recepciona las hojas de ruta de los pacientes una vez culminado los exámenes médicos, para proceder a su valorización del servicio.
- g. El área de admisión procede a valorizar el servicio de los exámenes médicos por empresa por la cantidad de personas que hayan programado de acuerdo a los exámenes realizados, luego el valorizado es enviado al cliente para revisión y aprobación.
- h. El cliente aprueba el valorizado y da el "ok" mediante correo para que se proceda a facturar. Sin embargo, hay clientes que al momento de aprobar el valorizado, indican que para facturar se debe esperar a que envíen la orden de compra y acta de conformidad, sólo con esos documentos reciben la factura correspondiente al servicio prestado.
- i. El área de facturación recibe la aprobación de correo o notificación si falta algún documento, de acuerdo a la indicación, se procede a facturar. Se realiza la factura, se envía con el mensajero la factura al cliente y posterior a programación de pago.
- j. El área comercial, admisión y facturación proceden al registro en el Control de Valorizaciones, donde se detalla mes a mes todos los servicios brindados en el mes, numero de cotización, cliente, ruc, cantidad de pacientes, importe, numero de factura, fecha de facturación, estado de factura y fecha de entrega de resultados médicos ocupacionales.
- k. El área de contabilidad registra todas las facturas emitidas en el mes y presenta al Gerente de Operaciones el reporte de ingresos y gastos en el mes, de los cuales no

son provisionados todos los servicios brindados, porque solo se informa la venta emitida.

- l. El gerente de operaciones se reúne con el jefe de área esporádicamente al observar perdida dentro del área de Salud, para verificar a que se debe dicho resultado, revisa la cantidad de pacientes por mes, el control de servicios del mes v/s el reporte de ingresos presentado por el área contable.
- m. El jefe de área detecta lo pendiente de facturar, y verifica qué documentos están pendientes que no permitieron facturar en su fecha para que pueda sustentar ante el gerente de operaciones la facturación desfasada. Se halla que los servicios pendientes de facturar se debe a que no se había entregado los resultados médicos a la fecha y por ende el cliente no emitió la orden de compra ni la conformidad de servicio.
- n. Una vez que el jefe de área reporta lo pendiente, el gerente de operaciones hace el seguimiento hasta que los servicios sean facturados.

ANEXO N°6: APLICACIÓN DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Área examinada: ADMISIÓN Y FACTURACIÓN

Objetivo: Evaluar la existencia y eficacia del sistema de control interno implantado en las áreas de admisión y facturación

Principios COSO 2013	RSPTA SI	RSPTA NO
<u>Principio N°1 integridad y los valores éticos.</u>		
1.1. ¿Existe un Código de Ética aprobado por las instancias correspondientes de la Entidad?	X	
1.2. ¿Se establecieron valores éticos de acuerdo a los procedimientos de control?		X
<u>Principio N° 02: La compañía ejerce responsabilidad de supervisión</u>		
2.1. ¿La dirección toma acciones oportunas procurando corregir las deficiencias del control interno?		X
2.2. ¿La dirección plantea medidas de supervisión a los procedimientos de control interno en la recaudación de ingresos?	X	
<u>Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad</u>		
3.1 ¿Se han definido metas para poder medir el rendimiento de las áreas?		X
3.2 ¿El MOF describe las funciones y responsabilidades de todas las áreas?		X
<u>Principio N°4: Demuestra compromiso para la competencia</u>		
4.1 ¿La empresa ha establecido medidas para llevar cabo las responsabilidades asignadas a cada área para su cumplimiento?	X	
4.2 ¿Los procedimientos incorporan actividades de control interno para la recaudación de ingresos de servicios médicos ocupacionales?		X
<u>Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad</u>		
5.1 ¿La empresa procura que el personal cumpla con sus responsabilidades de su control interno para los objetivos de la empresa?		X
5.2 ¿Existe personal suficiente para el desarrollo de las funciones de cada una de las unidades organizacionales?	X	
<u>Principio 6: Especifica objetivos relevantes</u>		
6.1 ¿La empresa ha definido objetivos de control interno con suficiente claridad para la recaudación de ingresos de servicios médicos ocupacionales?		X
6.2 ¿La empresa ha permitido que el personal tenga conocimiento sobre los objetivos de los procedimientos planteados por la empresa?		X
<u>Principio 7: Identifica y analiza los riesgos</u>		
7.1 ¿La entidad ha identificado los riesgos para la recaudación de ingresos por servicios médicos ocupacionales?		X
7.2 ¿Se han determinado los responsables de la Identificación y el análisis de los riesgos?	X	
<u>Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude</u>		
8.1 ¿La empresa considera el fraude al evaluar los riesgos en la recaudación de ingresos?		X
8.2 ¿Existe algún control que realice la gerencia para prever la probabilidad de que ocurran fraudes?		X

Principios COSO 2013	RSPTA SI	RSPTA NO
<u>Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes</u>		
9.1 ¿Existen criterios formales para definir la importancia de los riesgos?		X
9.2 ¿La empresa ha definido criterios para la frecuencia de ocurrencia de los riesgos en el proceso de control interno?	X	
<u>Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control</u>		
10.1 ¿Se ha proporcionado un manual de funciones al personal de cada área?		X
10.2 ¿Existen tareas duplicadas para el cumplimiento de los objetivos?	X	
<u>Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología</u>		
11.1 ¿La empresa desarrolla actividades de control para el cumplimiento de entrega de resultados médicos?		X
11.2 ¿La tecnología apoya los procesos para la recaudación de ingresos por servicios médicos ocupacionales?	X	
<u>Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos</u>		
12.1 ¿Existen actividades de control suficientes para verificar el cumplimiento de todas las tareas necesarias para la facturación?		X
12.2 ¿La empresa implementa procedimientos para la evaluación del control interno en la recaudación de los ingresos por servicios médicos ocupacionales?		X
<u>Principio 13: Usa Información Relevante</u>		
13.1 ¿La empresa brinda información para apoyar el funcionamiento de control interno?		X
13.2 ¿La información con respecto a los objetivos es brindada al personal para el cumplimiento y conocimiento de su rol?		X
<u>Principio 14: Comunica internamente</u>		
14.1 ¿La Dirección recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?	X	
14.2 ¿Existe cruce de información entre el área de facturación y el área de admisión sobre la entrega de resultados?	X	
<u>Principio 15: Comunica externamente</u>		
15.1 ¿La empresa desarrolla controles que facilitan la comunicación externa?	X	
15.2 ¿La empresa establece procedimientos para obtener y recibir información de parte externa?	X	
<u>Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes</u>		
16.1 ¿Existen controles gerenciales que permitan conocer el nivel de eficacia de los controles internos aplicados durante el proceso de facturación?	X	
16.2 ¿Existe una adecuada segregación de funciones que permita el desarrollo de controles?		X
<u>Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias</u>		
17.1 ¿Se aplican controles por oposición que permitan comprobar la ejecución de funciones de control e identificar las deficiencias existentes?		X
17.2 ¿La empresa evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma interna al personal responsable de los servicios médicos ocupacionales?		X

PLAN DE MEJORA

COMPONENTE	AMBIENTE DE CONTROL
MEJORA	<ul style="list-style-type: none">- La gerencia deberá dar directrices específicas con respecto a lo que es correcto e incorrecto, empezando a fomentar con el ejemplo.- Se deberá identificar, analizar y reportar problemas de conducta que hubiesen en la empresa a la Alta Dirección y Junta Directiva.- Los responsables de cada área deberán practicar y fomentarán la integridad y los valores éticos para beneficiar el desarrollo de cada proceso de la entidad.- Modificar el MOF de manera más específica de acuerdo a cada puesto de trabajo, especificando las funciones y tareas propias de los mismos.
TIEMPO	2 meses
RESPONSABLE	Juan Vega Torres, jefe de operaciones

COMPONENTE	EVALUACIÓN DE RIESGO
MEJORA	<ul style="list-style-type: none">- Establecer políticas y procedimientos de los procesos de facturación y recaudación de ingresos.- Informar a todo el personal de los objetivos y estrategias que se plantea la empresa.- Realizar una conciliación mensual de lo facturado con los servicios prestados.- Se determinara personas responsables por área, para que puedan evaluar los riesgos que puedan surgir internamente y fuera de la empresa afectando los objetivos de la entidad.
TIEMPO	5 meses
RESPONSABLE	Juan Carlos Tejada , jefe de operaciones

COMPONENTE	ACTIVIDADES DE CONTROL
MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar un plazo de entrega de resultados médicos luego de haber valorizado el servicio. - Establecer en el proceso de facturación los procedimientos a seguir por cada área relacionada, para que esta pueda ser culminada de manera eficaz y sin ningún inconveniente. - Evaluar el proceso de facturación de manera continua para conocer su influencia en la recaudación de ingresos y liquidez de la empresa. -Se establecerá políticas en el área de admisión, facturación y contabilidad quiénes se encuentran involucradas en el proceso de recaudación para el cumplimiento de los controles realizados en fechas determinadas. -Se modificara el manual de procedimientos de las áreas involucradas en el proceso de recaudación y que esto ayude en la evaluación de control interno en la recaudación, estableciendo fechas de entrega de reportes para toma de decisiones de gerencia. -La dirección se encargara de brindar capacitación al personal de la importancia de los controles dentro de la organización y su influencia en la recaudación de ingresos, así mismo, cada personal se encontrara capacitado para desempeñar sus funciones en su área.
TIEMPO	3 meses
RESPONSABLE	Blanca Lecaros (Jefe de área)

COMPONENTE	SISTEMAS DE INFORMACIÓN
MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar fechas para la presentación de informes por cada área para que así se pueda verificar su efectividad en cuanto al cumplimiento de objetivos. - La comunicación dentro de la empresa, entre las áreas de recaudación de ingresos deberá ser óptima, es decir, facturación deberá informar a contabilidad lo pendiente de un mes a otro. -La información presentada a gerencia deberá ser en las fechas que se encuentran establecidas en el manual, para la verificación del control en la entrega de resultados y facturación mensual.
TIEMPO	1 mes
RESPONSABLE	Juan Carlos Tejada , jefe de operaciones

COMPONENTE	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN
MEJORA	<p>- La dirección deberá delegar y asignar funciones de acuerdo a las funciones que cumple cada área en el proceso de facturación y recaudación de ingresos, esto implica que la información que presentan los controles deben ser razonable para la buena toma de decisiones.</p> <p>-El jefe de operaciones deberá establecer pautas o procesos para la revisión de los controles ayudando a la mejoría de presentación de informes.</p> <p>-La dirección comunicara al personal si los controles efectuados presentan deficiencias o que puntos se puede mejorar para acercarse mejor a los objetivos de la empresa.</p> <p>-La supervisión y comunicación oportuna permitirá al personal conocer a tiempo los errores que afecten en la recaudación de ingresos.</p>
TIEMPO	Mensualmente
RESPONSABLE	Juan Carlos Tejada , jefe de operaciones

